



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

**“Inteligencia emocional y clima organizacional de los colaboradores en el
área de Defensa Civil de la Municipalidad de San Borja”**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN**

AUTORA:

Maricielo Juárez Espinoza

ASESOR:

M. SC. Flabio Romero Paca Pantigoso

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión del Talento Humano

LIMA – PERÚ

2017

Página del Jurado

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'Flabio Paca P', is centered within a light blue rectangular box.


.....

Mg. Flabio Paca Pantigoso
Presidente

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'Teresa Narvaez', is centered within a light blue rectangular box.

.....

Dra. Teresa Narvaez Aranibar
Secretario

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'Jesús Romero', is centered within a light blue rectangular box.

.....

Mg. Jesús Romero Pacora
Vocal

Dedicatoria

Dedico esta tesis con mucho amor a mi madre por su apoyo total, por su ejemplo de perseverancia y constancia, por darme una carrera para mi futuro. A mi hermana por su apoyo incondicional y porque siempre me inspiro con su ejemplo a seguir.

Agradecimiento

A todos mis maestros por su apoyo y motivación para la culminación de mis estudios profesionales, por su apoyo ofrecido en este trabajo, por haber transmitido los conocimientos obtenidos y haberme llevado paso a paso en el aprendizaje.

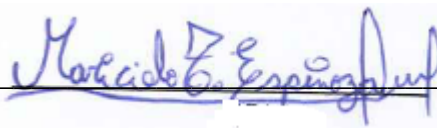
Declararatoria de Autenticidad

Yo, Maricielo Juarez Espinoza con DNI N.º 70798176, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de Ciencias empresariales, Escuela de Administración de Empresas, declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y auténtica.

Así mismo, declaro también bajo juramento que todos los datos e información que se presenta en la presente tesis son auténticos y veraces.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas de la Universidad César Vallejo.

Lima, 11 de julio del 2017



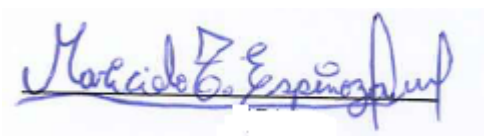
Maricielo Juarez Espinoza

Presentación

Señores miembros del Jurado:

En cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo presento ante ustedes la tesis titulada **“Inteligencia emocional y clima organizacional de los colaboradores en el área de Defensa Civil de la Municipalidad de San Borja”**, la misma que someto a vuestra consideración y espero que cumpla con los requisitos de aprobación para obtener el título Profesional de Licenciada en Administración.

Atte,



Maricielo Juárez Espinoza

ÍNDICE

Página del jurado.....	ii
Dedicatoria.....	iii
Agradecimiento.....	iv
Declaración de autenticidad.....	v
Presentación.....	vi
Índice de tablas.....	ix
RESUMEN.....	x
ABSTRACT.....	xi
I.INTRODUCCIÓN.....	1
1.1 Realidad Problemática.....	1
1.2 Trabajos previos.....	2
1.3 Teorías relacionadas al tema.....	9
1.4 Formulación del problema.....	15
1.5 Justificación del estudio.....	15
1.6 Hipótesis.....	17
1.7 Objetivos.....	17
II.MÉTODO.....	18
2.1. Diseño de investigación.....	18
2.2. Variables, Operacionalización.....	18
2.3. Población y censo.....	21
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	

2.4.1 Validez del instrumento.....	22
2.4.2 Confiabilidad.....	25
2.5. Métodos de análisis de datos.....	26
2.6. Aspectos éticos.....	26
III.RESULTADOS.....	27
IV.DISCUSIÓN.....	31
V.CONCLUSIONES.....	37
VI.RECOMENDACIONES.....	38
VII.REFERENCIAS.....	39
ANEXOS.....	42
Cuadros de especificaciones de las variables	
Instrumentos	
Validaciones de Expertos	
Matriz de consistencia	
Carta de autorización	
Resultados del Turniting	

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla N° 1: Validación por juicio de expertos de Inteligencia emocional.....	23
Tabla N° 2: Validación por juicio de expertos de Clima organizacional.....	24
Tabla N° 3: Fiabilidad de la variable Inteligencia emocional.....	25
Tabla N° 4: Fiabilidad de la variable Clima organizacional.....	25
Tabla N°5: Tabla de contingencia de Inteligencia emocional y Clima organizacional.....	27
Tabla N°6: Tabla de contingencia de Inteligencia personal y Clima organizacional.....	28
Tabla N°7: Tabla de contingencia de Inteligencia interpersonal y Clima organizacional.....	29
Tabla N°8: Tabla de contingencia de Manejo de estrés y Clima organizacional.....	30

RESUMEN

La presente tesis titulada “inteligencia emocional y clima organizacional de los colaboradores en el área de defensa civil de la Municipalidad de San Borja, 2017”, tuvo como objetivo determinar si existe relación entre las variables Inteligencia emocional y clima organizacional. Para lo cual, se desarrolló una investigación de diseño no experimental, de corte transversal y de nivel descriptivo correlacional. Se realizó un censo de 32 colaboradores del área de defensa civil de la Municipalidad de San Borja, el instrumento que se utilizó para la recolección de datos fue el cuestionario mediante la encuesta, los datos obtenidos fueron procesados mediante el programa estadístico SPSS v.22. La validez del instrumento fue realizada por el juicio de 5 docentes expertos, además se realizó la prueba de confiabilidad por el Alfa de Cronbach, obteniendo 0.900 para la variable Inteligencia emocional y 0.936 para clima organizacional. Para la contrastación de la hipótesis se usó el coeficiente de correlación Rho Spearman, que determinó que existe relación entre Inteligencia emocional y clima organizacional de los colaboradores en el área de defensa civil de la Municipalidad de San Borja.

Palabras clave: Inteligencia emocional y clima organizacional

ABSTRACT

The present thesis entitled "Emotional Intelligence and Organizational Climate of employees in the area of civil defense of the municipality of San Borja, 2017", aimed to determine if there is a relationship between the variables Emotional Intelligence and Organizational Climate. For this, an investigation of non-experimental, cross-sectional and correlational descriptive level was developed. A census of 32 collaborators from the civil defense area of the Municipality of San Borja was carried out, the instrument used to collect data was the questionnaire through the survey, the data obtained were processed using the statistical program SPSS v.22. The validity of the instrument was made by the judgment of 5 expert teachers. In addition, the reliability test was performed by Cronbach's Alpha, obtaining 0.900 for the Emotional Intelligence variable and 0.936 for Organizational Climate. To test the hypothesis, the correlation coefficient Rho Spearman was used, which determined that there is a relationship between Emotional Intelligence and Organizational Climate of the collaborators in the area of civil defense of the municipality of San Borja, 2017.

Key words: Emotional intelligence and Organizational climate

I. INTRODUCCIÓN

1.1. Realidad Problemática.

A comienzos de los años 90's John Mayer y Peter Salovey, precursores de la inteligencia emocional vincularon el concepto de que las emociones señalan como nos relacionamos los individuos y los objetos con el medio que nos rodea. De igual forma, nos señalaron que la manera de relacionarnos influye en la apreciación de las personas al observar el control de nuestras emociones.

Si bien es cierto, el control de las emociones puede diferir de persona a persona, sobre todo en el ámbito laboral debido a las responsabilidades y/o funciones propias de los cargos, que en ocasiones pueden derivar a un estrés laboral, no necesariamente es fácil dominar nuestras emociones. Pues, estas dependen del estado de ánimo de las personas y de la presión que se tenga para lograr los objetivos y metas propuestas por la empresa, ya que tanto en el ámbito empresarial, como en el académico es bastante conocido que los problemas de la empresa sean trasladados al hogar y viceversa.

Camilo Rico, consultor organizacional de Adecco Colombia sostuvo que, “Debe fortalecerse el trabajo en equipo de los colaboradores de una institución, generando un clima organizacional altamente funcional y con objetivos positivos”, lo expresado podría ser vital para el desarrollo humano dentro de la empresa, si se logra un mayor compromiso organizacional de parte de todo el personal, al aumentar el grado de involucramiento hacia resultados.

A nivel nacional, Lizette Alalú - Gerente de Operaciones Great Place to Work Perú, afirmó que “Los jefes deberán desarrollar esfuerzos para optimizar las relaciones interpersonales en los equipos de trabajo, incluyéndose como parte de estos equipos; y deberán desarrollar sus habilidades de empatía para crear un clima laboral basado en el respeto, confianza e identificación institucional por parte de todos los clientes internos”.

En el ámbito local muchas organizaciones están promoviendo y desarrollando las aptitudes emocionales de los colaboradores, con el propósito de que éstos se sientan motivados y responsables dentro de sus labores cotidianas, al incentivar la

inteligencia emocional de los trabajadores, estaremos desarrollando su aprendizaje y habilidades con el entorno.

La Municipalidad de San Borja es una organización comunal, con gobernabilidad distrital que desarrolla actividades de gestión pública enmarcada dentro de su Ley Orgánica y su estructura organizativa relacionada con los servicios públicos, los mismos que deben ser oportuna, de calidad y a costos razonables. Caso contrario, podría generar un malestar ciudadano.

Dentro de la Gerencia de Fiscalización, hallamos a la Unidad de Defensa Civil, encargada de coordinar la planificación y la realización de acciones con los integrantes del Grupo de Trabajo y la Plataforma para el cumplimiento de la gestión prospectiva, correctiva y reactiva, a fin de salvaguardar la vida e integridad de la población frente a situaciones de emergencias o desastres a los que estamos expuestos permanentemente. Siendo su objetivo principal, velar por la protección y seguridad de los vecinos.

La problemática hallada en la Unidad de Defensa Civil de la Municipalidad de San Borja, se centra en un ambiente laboral tenso donde sus integrantes no controlan sus emociones, quienes llevan a la organización problemas personales que posteriormente, se convierten en problemas institucionales; este contexto se desarrolla por la carencia de conocer los alcances prácticos de la efectiva gestión de la inteligencia emocional, para lo cual, se deberá fortalecer y optimizar el clima organizacional en dicha institución. Por ello, con el desarrollo del presente trabajo de investigación, se logró definir la relación directa entre la inteligencia emocional y el clima organizacional de los colaboradores en el Área de Defensa Civil de la Municipalidad de San Borja – 2017.

1.2. Trabajos previos

La inteligencia emocional constituye una alternativa dentro de la gestión administrativa que data de las décadas de los 90s., que puede ser tomada en cuenta para intentar mejorar de manera positiva el control de las emociones de las personas en el trabajo. En especial, si estas involucran interacción con terceras personas, debido a la gesticulación inadecuada de las personas o la tonalidad de la voz,

pueden derivar en un descontento o malestar de los clientes externos e incluso en el propio personal de la empresa.

Considerando que el clima organizacional y la inteligencia emocional de una u otra manera en el contexto de la gestión empresarial se encuentran relacionadas, algunas organizaciones prestadoras de servicios laborales o tercerizadoras al reclutar y/o seleccionar personal evalúan la capacidad emocional del futuro trabajador, a efectos de que puedan ser compatibles con las nuevas exigencias del mundo laboral en lo referente a la sobrecarga laboral o trabajo bajo presión.

En el desarrollo del presente trabajo se recurrió al acopio y análisis de algunas investigaciones nacionales e internacionales que permitirán acumular una mayor evidencia sobre el tema de estudio.

Internacionales

Álvarez (2011) para obtener el título de psicóloga con mención organizacional, realizó el trabajo denominado “Desarrollo de la inteligencia emocional para fortalecer la identidad institucional y mejorar la inteligencia emocional en las relaciones interpersonales de los trabajadores y el entorno laboral del Concesionario IOMOTORS (HYUNDAI) en la ciudad de Loja y Zamora Chinchipe”; en el que precisó la importancia de desarrollar la inteligencia emocional en el ámbito laboral, especialmente para fortalecer la identidad institucional, y así, poder optimizar las relaciones interpersonales de los colaboradores, a quienes considera como el eje motor de toda organización. Planteando el objetivo general, de determinar el impacto que genera el desarrollo de la inteligencia emocional para fortalecer la identidad institucional y mejorar las relaciones interpersonales existentes entre los trabajadores y el entorno laboral del Concesionario IOMOTORS (HYUDAI), en la ciudad de Loja. Tuvo como referencia teórica a Goleman & Cherniss (2005), realizó una metodología descriptiva y utilizó técnicas, de un mismo tipo de encuesta para dos ocasiones diferentes, con una población de 32 colaboradores. Concluyó que el 34.4% de los colaboradores conocían la visión, misión y objetivos del concesionario; el otro 34.4% si tenían conocimiento, pero con alguna duda, y el 31.2% no tenían conocimiento alguno, esto nos indica que la comunicación interna está deteriorada en la organización, ya que los colaboradores no conocían con exactitud la

planificación estratégica de la empresa. En cuanto al compromiso organizacional, el 84.4% indicó que les gustaba trabajar en el concesionario; el 12.5% que les agradaba, pero, que tenían cierta duda y 3.1%, indicó que ni les gustaba, ni les disgusta; por lo que hizo referencia de que no existía un fiel compromiso por parte de los trabajadores hacia la organización. Para el factor del jefe inmediato, se llegó a la conclusión que el 62.5% indicó que su jefe fomenta la iniciativa de los colaboradores; el 12.5% lo realizaba, pero no siempre lo impulsaba y el 3.1% indicó que no se daba por parte de los diferentes jefes de área.

El acotado trabajo, aportó en tomar conciencia de que se debe trabajar en la mejora del manejo del talento humano, desarrollando para ello la inteligencia emocional, además, es necesario instaurar un buen clima laboral, de tal forma, que los colaboradores se identifiquen con la institución; logrando así, un excelente rendimiento a nivel individual y organizativo.

Soto (2011) en el XVI Congreso Internacional sobre innovaciones en docencia e investigación en ciencias económico administrativas, desarrolló el trabajo denominado “Medición de inteligencia emocional y clima organizacional en relación a factores de riesgo psicosocial en empresa creadora de almacenes de la ciudad de Chihuahua”; en el que sustentó su objetivo de establecer un programa de intervención que capacite a los trabajadores con herramientas de manejo emocional para aminorar los inconvenientes que pudieran suscitarse en el clima laboral, que generan factores de riesgo psicosocial. El objetivo general, fue medir los niveles de inteligencia emocional y clima organizacional que generen factores de riesgo psicosocial en empleados de la empresa creadora de almacenes de la ciudad de Chihuahua. Utilizando una metodología cuantitativa y descriptiva, con una muestra de 25 colaboradores. Entre las conclusiones precisó que, un 36% de los colaboradores se ubicaban en el rango de “competentes”; el 36% se ubicaban en un rango “muy competente”; sin embargo, el 32% tuvo un rango de “aspecto a mejorar”; un 20% tuvo dificultades para expresar sus emociones y el 28% demostró incompetencia para utilizar información emocional; de igual manera, se apreció que un gran número de colaboradores debe mejorar su coeficiente de inteligencia emocional para que los problemas de clima laboral disminuyan, abriendo paso al

mejoramiento de las relaciones interpersonales dentro de la empresa. En el aspecto del clima organizacional, se reflejó que el 44% de los colaboradores no percibían reconocimiento alguno de su jefe, cuando hacían bien sus labores, a su vez, en cuanto a la comunicación se encontró que un 32% consideraba que no existía una comunicación eficiente; el 40% de los empleados consideraban que su jefe no tenía actitudes positivas y de ayuda, pues la mayoría del tiempo estaban dificultando las metas propuestas y el trabajo en equipo.

Esta investigación nos orientó a conocer que los trabajadores que son hábiles en el manejo emocional, tienen la capacidad de identificar sus propias emociones y las de los demás; lo importante es que puedan controlarlas de manera asertiva; y que la empresa los identifique y reconozca adecuadamente, de tal manera que identificará uno de sus pilares, y estará encaminada al logro del éxito.

Manrique (2012) para obtener el grado académico de licenciado en psicología, desarrolló la tesis “Inteligencia emocional y la actitud de los colaboradores en el ambiente organizacional”, resaltando la creación de un programa motivacional con la finalidad de contribuir a la formación de un entorno laboral propicio, en el que el desenvolvimiento y desarrollo del recurso humano permita el éxito organizacional; pues, ha determinado que la motivación es la vía por la cual, el trabajador logra satisfacer sus necesidades, aportando a la modificación de su comportamiento, sentando una cultura organizacional óptima. El objetivo general de la investigación, fue determinar la influencia de la inteligencia emocional y la actitud de los colaboradores en el ambiente laboral. El diseño de investigación es descriptivo, contó con una población de 100 de personas, al examinar y analizar la conducta personal y social en los distintos ámbitos sociales. Entre las conclusiones, en relación a las emociones el 54% de los colaboradores estaba en una situación moderada; el 31% se encontraba en una situación vulnerable; el 13% nos indicó que estaban en un nivel excelente en relación a su estado emocional dentro de la empresa; mientras que el 2% indicó que estaba en preocupación de estar en riesgo; en cuanto a su relación con la expresión emocional dentro de la empresa, el 48% se encontró estable; el 28% indicó que siempre se encontró en la misma expectativa de su entorno, el 15% se sintió muy bien emocionalmente. En cuanto al clima organizacional se pudo observar que un 68% se sintió a gusto con su centro de

trabajo; mientras que el 32% encontró un ambiente positivo, pero no adecuado para ellos. Destaca que en la mayoría de empleados se confirmó que la inteligencia emocional y el clima laboral es una de las causas que aportan a la insatisfacción laboral, ello señala que el jefe puede contribuir con su trato, a que el trabajador sienta satisfacción laboral.

La mencionada tesis, contribuyó a reconocer al recurso humano como el elemento principal dentro del desarrollo organizacional, y que, si se le motiva adecuadamente, mediante programas efectivos, se podrá involucrar a toda la organización, considerando factores que contribuyen a fomentar un clima adecuado dentro de una institución.

Nacionales

Arredondo (2008) en su investigación para optar el grado de magister denominada "Inteligencia emocional y clima organizacional en el personal del Hospital "Félix Mayorca Soto". Nos señaló que, en las instituciones públicas de nuestro país, se ha observado que la personalidad, actitud, percepción, motivación y otros factores determinan formas de comportamientos de los trabajadores; y estos a su vez influyen en el clima organizacional. Con estas premisas se realizó la investigación para entender mejor el funcionamiento de una organización, la motivación de dicho trabajo surgió de la experiencia laboral en el Hospital "Félix Mayorca Soto", donde existen problemas de diversa índole: económicos, administrativos, psicosociales, entre otros, que traen como consecuencia la insatisfacción de los trabajadores, la baja calidad de atención en salud, y finalmente insatisfacción en el usuario externo. Antes de realizar el estudio, en el ambiente laboral se observó: La poca motivación del personal para realizar un buen trabajo, predominancia de cargos de confianza en las jefaturas, inadecuada distribución de los recursos humanos y maltrato entre trabajadores. La investigación; cuyo objetivo principal fue establecer la correlación entre inteligencia emocional y la percepción del clima organizacional en el personal del referido Hospital, teniendo en cuenta el sexo y grupo ocupacional. Se desarrolló un estudio observacional, correlacional y de corte transversal, además se aplicó una prueba estadística el coeficiente de correlación de Spearman para determinar la correlación entre ambas variables, con una muestra de 119 trabajadores; donde se encontró un nivel promedio de

inteligencia emocional. El estudio concluyó en que no existe correlación directa entre la inteligencia emocional y el clima organizacional; el 78.99% indicó que percibieron un buen clima organizacional; el 19.33%, ineficaz y el 1.68%, excelente. Sin embargo, se encontró que la IE participa indirectamente en el clima organizacional, considerando que cada trabajador percibía su ambiente laboral de acuerdo a sus características personales, que forman parte de su inteligencia emocional.

La investigación de Arredondo de una u otra manera contribuyó al desarrollo de la presente investigación, al explicar las consecuencias de la inteligencia emocional en el clima organizacional y la importancia de ésta en el bienestar psicosocial de los colaboradores.

Matassini (2012), en su tesis para optar el grado de maestro en Educación, titulada "Relación entre inteligencia emocional y clima organizacional en los docentes de una institución educativa pública de La Perla - Callao", nos indicó que los docentes deben ser capaces de crear un buen Clima Organizacional (C.O.), identificando los aspectos relacionados con sus emociones que afecten el entorno; destacó que el desarrollo de las habilidades de inteligencia emocional, serán útiles tanto para los alumnos como para los profesores. Lo cual, generará que la comunidad educativa reconozca sus emociones y pueda controlarlas, repercutiendo positivamente en su entorno, generando un buen clima organizacional. El objetivo general de la investigación, estuvo orientada a determinar la relación que existe entre los niveles de inteligencia emocional y el clima organizacional en los docentes de un colegio del distrito de La Perla de la Región Callao. La investigación fue de tipo no experimental, de diseño descriptivo correlacional, la muestra estuvo compuesta por 34 docentes y se utilizó la prueba estadística R de Pearson para determinar la correlación; concluyó que los niveles de Inteligencia Emocional de los docentes y el Clima Organizacional de la institución educativa obtuvo una relación de 0,536, que indicaron que la correlación es directa. La (I.E.) y el (C.O.) al tenerse una significancia bilateral de 0,058.

El citado trabajo resaltó la habilidad del autoconocimiento, y la importancia de conocer a las personas que nos rodean, de tal manera que podemos generar

compromiso con la gente y su entorno, fomentando el trabajo en equipo, buscando la solución asertiva de los problemas que puedan suscitarse en la organización.

Montoya (2015) en su investigación para obtener el título profesional de licenciado en psicología “Inteligencia emocional y clima organizacional en trabajadores de la I.E. PNP Santa Rosa de Lima, 2015”. Nos señaló, que se ha reconocido la importancia de las emociones como parte integral y real de la vida laboral (Fisher y Asquenasy 2000), en las instituciones educativas estatales-policiales. Asimismo, se percibió una estructura organizativa parametrada, poco flexible a los cambios y con un alto grado de descoordinación, que ocasiona un clima laboral negativo, imposibilitando el logro de una mayor eficacia y eficiencia en las actividades a desarrollar, esto a su vez, acompañado del escaso o nulo estudio de los niveles de inteligencia emocional en los trabajadores antes de ser contratados, convierte lo que debería ser una labor humana, en un arduo trámite administrativo. La investigación, cuyo objetivo fue determinar si existía relación entre la inteligencia emocional y el clima organizacional en los trabajadores de la I.E. PNP Santa Rosa de Lima 2015, pasando por los aspectos metodológicos, las propiedades psicométricas, hasta las aplicaciones prácticas ocupacionales, desarrolló una metodología correlacional de corte transeccional y se utilizó el coeficiente de correlación rho Spearman para determinar si existe relación entre las variables, con una muestra de 93 trabajadores. La investigación concluyó afirmando que no se encontró relación entre ambas variables, pues el 5,4% presentó baja-capacidad emocional, el 4,3% mostró muy baja-capacidad emocional. Asimismo, el 22,6% presentó baja-capacidad emocional, el 38,7% presentó capacidad emocional promedia. De otro lado, el 20,4% presentó alta-capacidad emocional. El 6,5%, muy alta-capacidad emocional. En cuanto al clima organizacional, se encontró que el 1,1 % manifestó presentar niveles muy desfavorables de clima laboral. El 7,5% señaló un desfavorable clima. El 39,8% presentó niveles medios de clima laboral, el 41,9% manifestó un favorable clima laboral y el 9,7% de los evaluados mostraron niveles muy favorables de clima laboral.

La investigación de Montoya nos permitió identificar la necesidad de reconocer los aspectos psicológicos que intervienen en el comportamiento humano. El desarrollo

de la inteligencia emocional contribuye en la optimización de la calidad de vida laboral, lo que representa el desenvolvimiento de los colaboradores en un ambiente laboral armonioso y saludable (colocando mayor énfasis en su salud mental).

1.3 Teorías relacionadas al tema

Analizamos las variables planteadas en el presente estudio: Inteligencia Emocional (I.E.) y Clima Organizacional (C.O.).

Variable 1: Inteligencia emocional

La palabra “Inteligencia Emocional” fue dicha por primera vez en 1990, por los psicólogos John Mayer y Peter Salovey, quienes la definieron de la siguiente manera:

Capacidad para identificar y Traducir correctamente los signos emocionales personales y la de los demás, elaborando y produciendo procesos de dirección emocional, pensamiento y comportamiento de manera efectiva y adecuada a las metas personales y el ambiente. (Mayer & Salovey,1990, p.39).

Mayer & Salovey segmentaron la inteligencia emocional en tres dimensiones:

Dimensión 1: La inteligencia personal

Está compuesta por las habilidades que describen la manera en que nos comunicamos con nosotros mismos. Cuando es utilizado en el trabajo, engloba 3 factores:

Automotivación:

Habilidad de conservar un estado de continua búsqueda y alcance de los objetivos, afrontando los problemas y hallando soluciones. Aquí se evidencian las personas que tienen mucho entusiasmo por la labor que realizan y por el logro de sus objetivos, más allá de la recompensa económica, con una gran iniciativa y compromiso.

Autoconciencia:

Capacidad de comprender en uno mismo las propias fortalezas, debilidades y emociones, así como, éstas influyen en los demás y en el trabajo. Competencia

característica de las personas que admiten sus errores y tienen capacidad de auto juzgarse.

Autocontrol:

Habilidad de controlar las emociones e impulsos para adaptarlos a un propósito, “pensar antes de actuar” tratando de evitar los remordimientos de culpa. Competencia propia de las personas capaces de controlar la ansiedad, y se muestran flexibles a los cambios.

Dimensión 2: La inteligencia interpersonal

Determina el modo en que nos vinculamos con los demás. La empatía es su columna vertebral, está dimensionada en dos pilares: la empatía y la inteligencia social.

Empatía

Habilidad para comprender las necesidades y los sentimientos de los demás, poniéndose en su lugar y procediendo correctamente a sus reacciones emocionales. Las personas empáticas tienen la habilidad de oír y entender a los demás.

Las destrezas básicas para ser empático: Saber escuchar y ponerse en el lugar de la otra persona.

Inteligencia social

Habilidad en el manejo de las relaciones con los demás; es saber convencer e influenciar a los demás. Los que cuentan con esta habilidad tiene posibilidad de liderar equipos y encabezar cambios.

Dimensión 3: Manejo de estrés

Capacidad de una persona de resistir a la tensión, manteniendo el control.

Agrupar los siguientes indicadores:

Tolerancia a la Tensión: Habilidad de sobrellevar las situaciones difíciles al sentirse agobiado, se relaciona con la capacidad de mantener la calma y controlar las emociones fuertes.

Control de los Impulsos: Habilidad para resistir calmadamente un impulso agresivo. Hallándose problemas en esta área, cuando se pierde el autocontrol y se presenta un comportamiento iracundo.

Cabe mencionar, que se desarrollaron otras investigaciones que apoyaron la teoría de Mayer & Salovey, entre las cuales resaltamos:

La Inteligencia Emocional es la habilidad que nos permite entender a los demás, es el canal que nos ayuda a desenvolvemos en la vida diaria. Así también, interviene en la elección de nuestro entorno más cercano, como la selección de parejas y amigos. (Goleman,1995, p.91).

Modelo de las competencias emocionales de Goleman:

Contiene competencias que permiten a los individuos manejar las emociones de los demás. Este modelo enuncia a la inteligencia emocional como una teoría del desempeño aplicable de manera directa en el entorno emocional y social.

La estructura de su modelo está compuesta por cinco áreas:

- Entendimiento de nuestras emociones.
- Manejo de emociones.
- Automotivación.
- Reconocimiento de las emociones en otros.
- Manejo de las relaciones.

La inteligencia emocional es una variedad de actitudes, competencias y habilidades que intervienen en la capacidad de un individuo para lograr el éxito en el manejo de exigencias y profesiones del entorno. Es un factor importante que nos permite reconocer su bienestar psicológico general. (Bar-On,2000, p.314).

Modelo de Barón

Comprendido por cuatro componentes: Intrapersonal; Interpersonal (habilidades sociales); Adaptabilidad y Estado de ánimo general.

a. Componente intrapersonal:

- Comprensión emocional de sí mismo

- Asertividad
- Autoconcepto
- Autorrealización
- Independencia

b. Componente interpersonal:

Aquí se muestra el desempeño interpersonal; personas que cuentan con buenas habilidades sociales.

Agrupando los siguientes sub-componentes:

- Empatía
- Relaciones Interpersonales

c. Componente de adaptabilidad:

Área que identificar el éxito de la persona, quien se adapta a las demandas de su entorno, afrontando asertivamente las dificultades.

Agrupar los siguientes sub-componentes:

- Solución de Problemas
- Flexibilidad

d. Componente de estado de ánimo:

En este último componente se analiza la capacidad para disfrutar de la vida, y el sentimiento de alegría en general.

Esta área agrupa los siguientes sub componentes:

- Felicidad
- Optimismo

Se comparó a Mayer & Salovey con Goleman, donde los primeros autores nos indican que la inteligencia emocional es la capacidad para identificar y traducir correctamente los signos emocionales personales y la de los demás, su teoría es la

que más se adecua al presente estudio ya que permite analizar con claridad los componentes que influyen directamente en la inteligencia emocional, repercuten en lo personal y en el desenvolvimiento del ambiente laboral; por otro lado, Goleman nos dice que inteligencia emocional es la habilidad que nos permite entender a los demás, y determina la inteligencia emocional con un modelo de E.I. mixto que consiste en manejar la percepción y regular las emociones de los demás.

Variable 2: Clima organizacional

Concepto de clima organizacional y cultura organizacional:

Para comprender la administración del potencial humano, es primordial conocer el clima organizacional, el cual es producto de la cultura organizacional, relacionado a la actuación y sentimiento de los trabajadores de una organización.

El clima organizacional se conoce a través de mediciones periódicas; por lo que es una muestra que se percibe en el momento, y que también es variable; en tanto que la cultura organizacional ésta simbolizada de manera más sustentable en el tiempo.

El clima organizacional es un conjunto de atributos percibidos de una organización y/o sus subsistemas que pueden ser inducidos de forma que las organizaciones se adecuen a sus miembros o el entorno. (Litwin y Stinger,2004, p.150).

Dimensiones del clima organizacional

Existen cinco dimensiones que explicarían el clima organizacional existente en una determinada empresa. Cada una de estas dimensiones corresponde a ciertas propiedades de la organización (Litwin y Stinger,2004, p.154).

Dimensión 1: Estructura

Representa la percepción que tiene los miembros de la organización acerca de la cantidad de reglas, políticas, procedimientos y obligaciones en la que se ven enfrentados en el desarrollo de su trabajo. La medida en que la organización pone el énfasis en la burocracia, versus el énfasis puesto en un ambiente de trabajo libre, informal e inestructurado.

Dimensión 2: Identidad

Sentimiento de pertenencia en una empresa, es un elemento importante ya que, el colaborador se siente valioso dentro del grupo de trabajo, además del valor de significado que toman los colaboradores. En general, es la emoción de compartir los objetivos personales con los de la organización.

Dimensión 3: Cooperación

Se refiere a la existencia de un espíritu trabajado entre los miembros de una organización, apoyo y logro de parte de los directivos, y de otros empleados del grupo. El énfasis está puesto en la ayuda mutua, tanto de niveles superiores como inferiores.

Dimensión 4: Relaciones

Se determina mediante la percepción de los miembros de una organización acerca de la existencia de un ambiente lleno de valores institucionales, trabajo grato y de buenas relaciones sociales entre jefes y subordinados.

Dimensión 5: Recompensas

Son los beneficios y salarios recibidos por el trabajo bien hecho. Es la medida en que la organización utiliza más el premio que el castigo.

No obstante, el desarrollo de otras teorías obtuvo mayor aceptación, y son las que se detallan:

El clima organizacional es el resultado de un conjunto de interpretaciones que realizan los miembros de una organización y que impactan en sus actitudes y motivación. Además, influye directamente en su comportamiento (Tagiuri y Litwin, 1968, p.36).

Tagiuri y Litwin establecen cuatro tipos de climas organizacionales:

- Orientado al control (basado en sistemas).
- Orientado al desarrollo de la libertad profesional (basado en la confianza de la gente).

- Orientado a la productividad y rendimiento (basado en la organización continua de los procesos de producción).
- Orientado al desafío (basado en la colaboración de equipo).

Define el clima organizacional como la personalidad de la organización y que se puede asimilar con la cultura, ya que, permite reafirmar las tradiciones, valores, costumbres y prácticas. Por consiguiente, forma parte de un conjunto de cualidades, que describen a la organización. (Robbins ,1990, p.248).

Dado que es esencial la opinión que tienen los colaboradores del contexto laboral, Con el fin de evaluar el clima organizacional se consideró los siguientes factores:

- Ambiente físico
- Estructurales
- Ambiente social
- Comportamiento organizacional

Para Clima organizacional se tomó como autor principal a Litwin y Stinger, a quien se comparó con Robbins, siendo que el primer autor nos dice que clima organizacional es un conjunto de atributos percibidos de una organización y/o sus subsistemas que pueden ser inducidos de forma que las organizaciones sean acordes con sus miembros, en cuanto a sus dimensiones engloba una buena estructura del clima sobre todo en la conducta de los colaboradores y el ambiente en el que se desarrollan; por otro lado Robbins define al clima laboral como la personalidad de la organización y se puede asimilar con la cultura ya que permite reafirmar las tradiciones, valores, costumbres y prácticas.

1.4 Formulación del problema

Problema General

¿Qué relación existe entre la inteligencia emocional y el clima organizacional de los colaboradores en el Área de Defensa Civil de la Municipalidad de San Borja, 2017?

Problemas Específicos

¿Qué relación existe entre la inteligencia personal y el clima organizacional de los colaboradores en el Área de Defensa Civil de la Municipalidad de San Borja, 2017?

¿Qué relación existe entre la inteligencia interpersonal y el clima organizacional de los colaboradores en el Área de Defensa Civil de la Municipalidad de San Borja, 2017?

¿Qué relación existe entre el manejo de estrés y el clima organizacional de los colaboradores en el Área de Defensa Civil de la Municipalidad de San Borja, 2017?

1.5 Justificación del estudio

La justificación teórica:

El presente trabajo de investigación permitió identificar y conocer las variables planteadas. De igual manera, la relación existente entre la inteligencia emocional y el clima organizacional; las dimensiones de este último y los alcances de la gestión de la inteligencia emocional en los colaboradores, específicamente en lo que respecta a los trabajadores del Área de Defensa Civil de la Municipalidad de San Borja. En consecuencia, mediante las bases teóricas se obtuvo el respaldo que nos permitió hallar los resultados que nos hemos propuesto en el presente estudio.

La justificación metodológica:

El estudio presentado fue viable mediante técnicas de investigación que se adecuaron al tema propuesto, con la finalidad de cuantificar la información recabada para que pueda ser contrastada con las variables de la investigación y así evaluar el problema que se planteó y posteriormente emitir las recomendaciones que se estimen pertinentes. La investigación procuró hacer un aporte con el empleo del instrumento de validación sobre el tema, con la finalidad de que nuevos investigadores puedan tomarlo como referencia para futuros trabajos de estudio, en pro de la innovación.

Justificación práctica:

Las variables evaluadas, tuvieron como finalidad práctica buscar medidas de solución que puedan ser aplicadas en el Área de Defensa Civil de la Municipalidad de San Borja; pues, el estudio permitió conocer aportes para gestionar la inteligencia emocional, los mismos que serán aplicados al clima organizacional de la citada institución pública, con la finalidad de fortalecer y optimizar el clima organizacional para los colaboradores de esta unidad.

Justificación social:

La presente investigación estimó que las variables estudiadas, presenten técnicas proporcionadas por la inteligencia emocional en un determinado clima organizacional, que aplicándose adecuadamente permitirá mejorar el clima laboral de los trabajadores, lo que reflejará un mejor desempeño laboral, con un mejor servicio, tanto interno (relación entre clientes internos), como externo (relación entre clientes internos y externos). Cabe precisar, que tanto trabajadores (clientes internos) como ciudadanos (clientes externos) serán beneficiados; aunque esta investigación está orientada a los colaboradores.

1.6 Hipótesis

Hipótesis general

Existe relación significativa entre la inteligencia emocional y el clima organizacional de los colaboradores en el Área de Defensa Civil de la Municipalidad de San Borja, 2017.

Hipótesis específicas

Existe relación significativa entre la inteligencia personal y el clima organizacional de los colaboradores en el Área de Defensa Civil de la Municipalidad de San Borja, 2017.

Existe relación significativa entre la inteligencia interpersonal y el clima organizacional de los colaboradores en el Área de Defensa Civil de la Municipalidad de San Borja, 2017.

Existe relación significativa entre el manejo de estrés y el clima organizacional de los colaboradores en el Área de Defensa Civil de la Municipalidad de San Borja, 2017.

1.7. Objetivos

Objetivo General

Determinar la relación entre la inteligencia emocional y el clima organizacional de los colaboradores en el Área de Defensa Civil de la Municipalidad de San Borja, 2017.

Objetivos Específicos

Determinar la relación entre la inteligencia personal y el clima organizacional de los colaboradores en el Área de Defensa Civil de la Municipalidad de San Borja, 2017.

Determinar la relación entre la inteligencia interpersonal y el clima organizacional de los colaboradores en el Área de Defensa Civil de la Municipalidad de San Borja, 2017.

Determinar la relación entre el manejo de estrés y el clima organizacional de los colaboradores en el Área de Defensa Civil de la Municipalidad de San Borja, 2017.

II. METODO

2.1. Diseño de investigación

El diseño no experimental se refiere aquello que se realiza sin manipular deliberadamente las variables. Lo que hacemos en la investigación no experimental es observar fenómenos tal y como se dan en su contexto natural, para después analizarlos (Toro & Parra, 2006, p.124).

La investigación fue de diseño no experimental, porque las variables Inteligencia Emocional y Clima Organizacional, son tomadas como están, sin manipular.

La investigación fue de corte transversal porque la recolección de datos se realizó a los colaboradores de la Unidad de Defensa Civil de la Municipalidad de San Borja en un solo momento.

El nivel de investigación descriptivo correlacional consiste en describir variables y conocer la relación o grado de asociación que existe entre ellas en un momento dado (Hernández, Fernández & Baptista, 2010, p.154).

El tipo de investigación aplicativa consiste en confrontar la teoría con la realidad, de forma directa a su aplicación y no al desarrollo de teorías, depende, de sus descubrimientos y aportes teóricos, (Tamayo, 2012, p.43).

2.2. Variables, Operacionalización

Variable 1: Inteligencia Emocional

Es la capacidad para identificar y Traducir correctamente los signos emocionales personales y la de los demás, elaborando y produciendo procesos de dirección emocional, pensamiento y comportamiento de manera efectiva y adecuada a las metas personales y el ambiente (Mayer y Salovey, 1990, p.39).

Definición Operacional:

La inteligencia emocional se determinó de acuerdo al estudio de las dimensiones: Inteligencia personal, Inteligencia interpersonal y Manejo de estrés.

Variable 2: Clima Organizacional

El clima organizacional es un conjunto de atributos percibidos de una organización y/o sus subsistemas que pueden ser inducidos de forma que las organizaciones sean acordes con sus miembros o el entorno (Litwin y Stinger, 2004, p.150).

Definición Operacional:

El clima organizacional se determinó de acuerdo al estudio de las siguientes dimensiones: Estructura, Identidad, Cooperación, Relaciones y Recompensas.

OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

VARIABLES DE ESTUDIO	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	ESCALA
Inteligencia Emocional	Es la capacidad para identificar y traducir correctamente los signos emocionales personales y la de los demás, elaborando y produciendo procesos de dirección emocional, pensamiento y comportamiento de manera efectiva y adecuada a las metas personales y el ambiente (Mayer y Salovey, 1990, p.39).	La inteligencia emocional se determinará de acuerdo al estudio de las dimensiones: Inteligencia personal, Inteligencia interpersonal y Manejo de estrés	Inteligencia Personal	Automotivación	1,2,3,4	ORDINAL
				Autoconciencia	5,6,7,8	
				Autocontrol	9,10,11,12	
			Inteligencia Interpersonal	Empatía	13,14,15,16,17	
				Inteligencia social	18,19,20,21	
				Tolerancia a la tensión	22,23,24,25,26	
Clima Organizacional	Es el conjunto de atributos percibidos de una organización y, o sus subsistemas, o ambos, que pueden ser inducidos de forma que las organizaciones sean acordes con sus miembros o el entorno (Litwin y Stinger, 2004, p.150).	El clima organizacional se determinará de acuerdo al estudio de las siguientes dimensiones: Estructura, Identidad, Cooperación, Relaciones y Recompensas	Estructura	Obligaciones	1	TIPO LIKERT 1. nunca 2. casi nunca 3. a veces 4. casi siempre 5. siempre
					2	
					3	
			Identidad	Significado	4,5	
					6	
					7,8,9	
			Cooperación	Reconocimiento del grupo	10,11,12	
					13,14,15	
					16,17,18	
			Relaciones	Trabajo en equipo	19,20,21	
					22,23,24	
					25,26	
			Recompensas	Respeto	27,28	
					29,30	

Fuente: Elaboración propia

2.3. Población y Censo

Población:

Es la totalidad de elementos que está constituida por unidades de análisis, las cuales presentan características en común (Tamayo, 2012, p. 176).

La población está conformada por 32 colaboradores de la Unidad de Defensa Civil de la Municipalidad de San Borja.

Trabajadores Municipales	N° de Trabajadores
Jefe de Gerencia	01
Jefe de Unidad	01
Administrativos	10
Técnicos	10
Trabajadores de campo	10
Total	32

Fuente: Elaboración propia

Censo:

El censo es la recabación de información sobre la totalidad de las personas involucradas en un problema de estudio (Sabino, 2002, p. 71).

La Municipalidad de San Borja cuenta con la Unidad de Defensa Civil, que está conformada por 32 colaboradores, debido a que la población es pequeña se toma el total de esta, por ello se aplicó el censo.

2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

Recolección de datos:

Es la recopilación de la data, con respecto a los fenómenos de las unidades de análisis, grupos, participantes, etc.; conllevando a estructurar una serie de procesos para su adecuado análisis (García, López, Jiménez, Ramírez, Lino & Reding, 2011, p. 208).

Técnica de recolección de datos:

La encuesta es una averiguación técnica de información en la que el investigador realiza preguntas a los investigados sobre los datos que se desean conseguir (García, López, Jiménez, Ramírez, Lino & Reding, 2011, p. 210).

Instrumento de recolección de datos:

El cuestionario es un conjunto sistemático de preguntas escritas que se relacionan con las variables e indicadores de investigación (García, López, Jiménez, Ramírez, Lino & Reding, 2011, p. 211).

El instrumento que se utilizó en la investigación, fue el cuestionario con escala Likert.

Validación:

Es la autenticidad del instrumento de medición, se refiere a la eficacia del instrumento para describir el estudio que se desea medir (Ñaupas, Mejía, Novoa & Villagómez, 2014, p.198).

La validación del instrumento fue aprobada por 5 expertos (3 temáticos y 2 metodólogos), con el propósito de que se obtenga un grado óptimo de aplicabilidad.

En el análisis realizado por los expertos se tomó en cuenta 10 criterios que fueron mencionados en las tablas, dando como resultado la aplicabilidad y suficiencia con un 75.0 y 74.4% de aprobación, que nos indicó que es aceptable para determinar la existencia de relación entre la inteligencia emocional y el clima organizacional de los colaboradores en el Área de Defensa Civil de la Municipalidad de San Borja, 2017.

TABLA N° 1. *Validación del cuestionario para inteligencia emocional*

INTELIGENCIA EMOCIONAL						
CRITERIOS	EXPERTO N° 1	EXPERTO N° 2	EXPERTO N° 3	EXPERTO N° 4	EXPERTO N° 5	
CLARIDAD	75%	80%	75%	75%	70%	375%
OBJETIVIDAD	75%	80%	75%	75%	70%	375%
PERTINENCIA	75%	80%	75%	75%	70%	375%
ACTUALIDAD	75%	80%	75%	75%	70%	375%
ORGANIZACIÓN	75%	80%	75%	75%	70%	375%
SUFICIENCIA	75%	80%	75%	75%	70%	375%
INTENCIONALIDAD	75%	80%	75%	75%	70%	375%
CONSISTENCIA	75%	80%	75%	75%	70%	375%
COHERENCIA	75%	80%	75%	75%	70%	375%
METODOLOGÍA	75%	80%	75%	75%	70%	375%
TOTAL						3750%

Fuente: Elaboración propia

Fórmula de coeficiente de validación

$$CV = \frac{\sum_{i=1}^c \sum_{j=1}^k X_{ij}}{c * k} \%$$

DONDE:

CV = Coeficiente de validación.

X_{ij} = Valoración del criterio “i”, por el experto “j”.

C = N° de criterios.

K = N° de expertos que validan.

$$CV = \frac{3750}{10 * 5} \%$$

CV=75.0%

TABLA N° 2. Validación de cuestionario para clima organizacional

VARIABLE - CLIMA ORGANIZACIONAL						
CRITERIOS	EXPERTO N° 1	EXPERTO N° 2	EXPERTO N° 3	EXPERTO N° 4	EXPERTO N° 5	
CLARIDAD	75%	77%	75%	75%	70%	372%
OBJETIVIDAD	75%	77%	75%	75%	70%	372%
PERTINENCIA	75%	77%	75%	75%	70%	372%
ACTUALIDAD	75%	77%	75%	75%	70%	372%
ORGANIZACIÓN	75%	77%	75%	75%	70%	372%
SUFICIENCIA	75%	77%	75%	75%	70%	372%
INTENCIONALIDAD	75%	77%	75%	75%	70%	372%
CONSISTENCIA	75%	77%	75%	75%	70%	372%
COHERENCIA	75%	77%	75%	75%	70%	372%
METODOLOGÍA	75%	77%	75%	75%	70%	372%
TOTAL						3720%

Fuente: Elaboración propia

Fórmula de coeficiente de validación

$$CV = \frac{\sum_{i=1}^c \sum_{j=1}^k X_{ij}}{c * k} \%$$

DONDE:

CV = Coeficiente de validación.

X_{ij} = Valoración del criterio "i", por el experto "j".

C = N° de criterios.

K = N° de expertos que validan.

$$CV = \frac{3720}{10 * 5} \%$$

CV=74.4%

Confiabilidad:

Es la fiabilidad que se le da al instrumento ya que, al aplicarse en condiciones similares o iguales los resultados siempre serán los mismos (Ñaupas, Mejía, Novoa & Villagómez, 2014, p.198).

La herramienta que se utilizó para medir la confiabilidad es el alfa de Cronbach a través del programa SPSS v. 22, y que en este trabajo de investigación fue aplicada con una muestra piloto de 15 colaboradores para medir la consistencia interna de los ítems y la confiabilidad del instrumento.

Cabe mencionar, que fue necesario obtener un porcentaje mínimo de 0.70 de confiabilidad para poder determinar que el instrumento era confiable.

TABLA N° 3. *Fiabilidad para inteligencia emocional*

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,900	30

Se observó que el Alfa de Cronbach tuvo 0,900 de fiabilidad, se evaluaron 30 preguntas o ítems para la variable inteligencia emocional, esto quiere decir que el cuestionario para dicha variable fue confiable y que por lo tanto se produjeron resultados confiables.

TABLA N°4. *Fiabilidad para clima organizacional*

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,936	30

Se observó que el Alfa de Cronbach tuvo 0,936 de fiabilidad, se evaluaron 30 preguntas o ítems para clima organizacional, esto quiere decir que el cuestionario para dicha variable fue confiable y que por lo tanto se produjeron resultados confiables.

2.5. Métodos de análisis de datos

Para probar la hipótesis como una proposición relacionada con uno o más parámetros se utilizó la estadística inferencial.

Para determinar el análisis cuantitativo de la investigación se utilizó el programa estadístico informático SPSS 21, en la cual, se fijaron ciertas pruebas, como: el coeficiente de correlación rho de Spearman que nos indicó el grado en que se relacionan ambas variables en un nivel de medición ordinal, luego las tablas bivariadas o tablas de contingencia, que describieron las variables estudiadas al convertir las frecuencias observadas en frecuencias porcentuales, en este caso se procedió a contrastar la relación y descripción entre inteligencia emocional y sus dimensiones contra la variable clima organizacional.

2.6. Aspectos éticos

Esta investigación empleó referencias de tesis y libros, respetando la propiedad intelectual de todos los autores citados y aplicando las normas APA; se mantuvo el respeto de la confiabilidad de los futuros resultados, los instrumentos fueron aplicados anónimamente. La responsabilidad social empresarial de esta investigación consideró y respetó los grupos de interés de la Municipalidad, como las opiniones de los ciudadanos del distrito de San Borja y las posiciones del Consejo Municipal.

III. RESULTADOS

3.1. Inteligencia emocional y clima organizacional

TABLA N° 5. *Inteligencia emocional y clima organizacional*

TABLA N°5: INTELIGENCIA EMOCIONAL Y CLIMA ORGANIZACIONAL					
INTELIGENCIA EMOCIONAL (V1)	CLIMA ORGANIZACIONAL (V2)			total	Rho Spearman
	Malo	Regular	Bueno		
Baja	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	Rho=0.624**
Regular	0.0%	43.8%	18.8%	62.5%	
Alta	0.0%	18.8%	18.8%	37.5%	
Total	0.0%	62.5%	37.5%	100.0%	Sig. (bilateral)= 0.000

Fuente: Base de datos de la Investigación

Observando la tabla de las variables, se dedujo que, el 62.5% de los colaboradores de la Municipalidad de San Borja, consideraron que la inteligencia emocional es regular, en tanto, que el 62.5%, consideró que existe un clima organizacional regular.

El objetivo general de la investigación, fue determinar la relación que existe entre la inteligencia emocional y el clima organizacional de los colaboradores en el área de defensa civil de la Municipalidad de San Borja, 2017; analizando los resultados podemos decir que, cuando los colaboradores consideran que la inteligencia emocional es regular, el clima organizacional es regular, con un porcentaje de relación de 43.8% y bueno en un 18.8%; así mismo, cuando los colaboradores estiman que la inteligencia emocional es alta, el clima organizacional es bueno en un 18.8%.

Por otro lado, tenemos como hipótesis general que, si existe relación entre la inteligencia emocional y el clima organizacional de los colaboradores en el área de defensa civil de la Municipalidad de San Borja, 2017; hipótesis que es confirmada por la prueba estadística Rho de Spearman que nos muestra un coeficiente de correlación de 0.624 y un nivel de significación bilateral de 0.000, En valores porcentuales el índice de correlación nos expresa que existe un 62.4%

de correlación entre las dos variables, que es calificada como una correlación altamente significativa con un margen de error de 1%.

3.2. Inteligencia Personal y clima organizacional

TABLA N° 6. *Inteligencia personal y clima organizacional*

TABLA N°6: INTELIGENCIA PERSONAL Y CLIMA ORGANIZACIONAL					
INTELIGENCIA PERSONAL (V1D1)	CLIMA ORGANIZACIONAL (V2)			Total	Rho Spearman
	Malo	Regular	Bueno		
Baja	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	Rho=0.435*
Regular	0.0%	31.3%	6.3%	37.5%	
Alta	0.0%	31.3%	31.3%	62.5%	Sig.(bilateral)= 0.013
Total	0.0%	62.5%	37.5%	100.0%	

Fuente: Base de datos de la Investigación

Considerando la inteligencia personal como una dimensión de inteligencia emocional, decimos que los colaboradores encuestados estiman que, la inteligencia personal es alta en un 62.5%, seguido de un 37.5% que nos indica que la inteligencia personal es regular.

El primer objetivo específico del estudio de investigación, fue determinar la relación existente entre la inteligencia personal y el clima organizacional de los colaboradores en el área de defensa civil de la Municipalidad de San Borja; la Tabla N° 6 nos indica que cuando los colaboradores consideran que la inteligencia personal es alta, el clima organizacional es regular y bueno con un porcentaje de relación de 31.3% respectivamente.

Por otro lado, tenemos el resultado de Rho Spearman con un coeficiente de correlación $Rho=0.435$ y un nivel de significación bilateral de 0.013, En valores porcentuales el índice de correlación nos expresa que existe un 43.5% de correlación entre inteligencia personal y el clima organizacional de los colaboradores en el área de defensa civil de la Municipalidad de San Borja.

3.3. Inteligencia Interpersonal y clima organizacional

TABLA N° 7. *Inteligencia interpersonal y clima organizacional*

TABLA N° 7: INTELIGENCIA INTERPERSONAL Y CLIMA ORGANIZACIONAL					
INTELIGENCIA INTERPERSONAL (V1D2)	CLIMA ORGANIZACIONAL (V2)			Total	Rho Spearman
	Malo	Regular	Bueno		
Baja	0.0%	31.3%	0.0%	31.3%	Rho=0.716** Sig.(bilateral)= 0.000
Regular	0.0%	18.8%	18.8%	37.5%	
Alta	0.0%	12.5%	18.8%	31.3%	
Total	0.0%	62.5%	37.5%	100.0%	

Fuente: Base de datos de la Investigación

Decimos que los colaboradores encuestados estimaron que la inteligencia interpersonal fue regular en un 37.5%.

El segundo objetivo específico de la investigación, fue establecer la relación existente entre la inteligencia interpersonal y el clima organizacional de los colaboradores en el área de defensa civil de la Municipalidad de San Borja; en la Tabla N° 7, observamos que cuando los colaboradores consideran que la inteligencia interpersonal es regular, el clima organizacional es regular en un porcentaje de relación de 18.8%, así mismo, cuando los colaboradores consideran que la inteligencia interpersonal es alta, el clima organizacional es bueno con un porcentaje de relación de 18.8%.

Por otro lado, tenemos el resultado de Rho Spearman con un coeficiente de correlación $Rho=0.716$ y un nivel de significación bilateral de 0.000, en valores porcentuales el índice de correlación nos señaló que existe un 71.6% de correlación entre la inteligencia interpersonal y el clima organizacional, que es calificada como una correlación altamente significativa con un margen de error de 1%.

3.4. Manejo de estrés y clima organizacional

TABLA N° 8. *Manejo de estrés y clima organizacional*

TABLA N° 8: MANEJO DE ESTRÉS Y CLIMA ORGANIZACIONAL					
MANEJO DE ESTRÉS (V1D3)	CLIMA ORGANIZACIONAL (V2)			Total	Rho Spearman
	Malo	Regular	Bueno		
Mal	0.0%	6.3%	0.0%	6.3%	Rho=0.212 Sig.(bilateral)= 0.244
Regular	0.0%	43.8%	25.0%	68.8%	
Buen	0.0%	12.5%	12.5%	25.0%	
Total	0.0%	62.5%	37.5%	100.0%	

Fuente: Base de datos de la Investigación

Analizando la dimensión manejo de estrés con la variable clima organizacional decimos que, los colaboradores encuestados estimaron que el manejo de estrés fue regular con un porcentaje de 68.8%.

El tercer objetivo específico de investigación, fue determinar la relación existente entre el manejo de estrés y el clima organizacional de los colaboradores en el Área de Defensa Civil de la Municipalidad de San Borja; en la Tabla N° 8 observamos que los colaboradores estimaron que cuando el manejo de estrés es regular, el clima organizacional es regular con un porcentaje de relación de 43.8%, así mismo, cuando los colaboradores estimaron que el manejo de estrés es bueno, el clima organizacional es regular y bueno con un porcentaje de relación de 12.5%.

Por otro lado, obtuvimos el resultado de Rho Spearman con un coeficiente de correlación $Rho=0.212$ y un nivel de significación bilateral de 0.244 que nos indicó que no hay correlación entre manejo de estrés y clima organizacional.

IV. DISCUSIÓN

El presente estudio tuvo como objetivo determinar la relación que existe entre la inteligencia emocional y el clima organizacional de los colaboradores en el área de defensa civil de la Municipalidad de San Borja. Asimismo, se buscó determinar a través de los objetivos específicos, la relación entre cada una de las dimensiones de la variable inteligencia emocional (inteligencia personal, inteligencia interpersonal y manejo de estrés) con la variable clima organizacional.

La principal limitación que tuvo esta investigación, fue que la población era pequeña, pues, estuvo conformada por 32 colaboradores de la unidad de defensa civil de la Municipalidad de San Borja, y por ello, se aplicó el censo. Cabe mencionar, que la Municipalidad de San Borja es una institución pública, distrital que brinda servicios a la comunidad.

Los instrumentos utilizados fueron elaborados para las características de los servidores públicos, luego, se realizó el proceso de validación por cinco docentes expertos para los cuestionarios de inteligencia emocional y clima organizacional, obteniendo una validez de 75.0% y 74.4% respectivamente; de igual manera, se ejecutó la prueba piloto, mediante la cual, se evaluó la confiabilidad y se obtuvo un alfa de Cronbach de 0.900 para el cuestionario de inteligencia emocional y 0.936 para el cuestionario de clima organizacional.

Los resultados de la investigación, mostraron que los colaboradores del área de defensa civil, consideran que existe una inteligencia emocional alta en un 37.5%, sin embargo, un grupo la considera como regular en un 62.5%. Por otra parte, los colaboradores consideran que existe un clima organizacional regular en un 62.5%, dicho resultado, debe ser tomado en cuenta por la jefatura del área de defensa Civil y la Gerencia de Fiscalización. En ese orden de ideas, deben introducir y fomentar las bondades del uso de las herramientas de la inteligencia emocional, fortaleciendo la adecuada gestión de las emociones de los colaboradores y de los propios directivos, con la finalidad de optimizar el clima organizacional.

Sin embargo, si analizamos la relación que tienen las dos variables (inteligencia emocional y clima organizacional), se percibe que el mayor porcentaje de los

datos, se concentra en la diagonal principal de los resultados de la tabla cruzada, donde los colaboradores consideran que cuando la inteligencia emocional es regular, el clima organizacional es regular en un 43.8%; y los colaboradores que consideran que cuando hay una inteligencia emocional alta, existe un clima organizacional bueno con un 18.8%. La interpretación de estos resultados, nos permite afirmar que existe una relación lineal directa entre las dos variables; resultado que es confirmado con la prueba estadística de correlación Rho Spearman ($Rho=0.624^{**}$, Sig. (bilateral) = 0.000; ($p \leq 0.05$)), que nos permite afirmar de que existe una relación altamente significativa entre las dos variables. Estos resultados son mayores que los obtenidos por Matassini (2012) donde aplica la prueba estadística de Pearson ($R=0.536^{**}$, Sig. (bilateral) = 0.001; ($p \leq 0.05$)); que demuestra que existe relación entre los niveles de Inteligencia Emocional y el clima organizacional en los docentes de un colegio del distrito de La Perla de la Región Callao, por el contrario, Arredondo (2008) obtiene un resultado del $Rho=0.161$, Sig. (bilateral) = 0.161; ($p \leq 0.05$); demostrando que no existe correlación entre la inteligencia emocional y la percepción del clima organizacional en trabajadores del Hospital Félix Mayorca Soto. Estos resultados nos muestran las diferencias que existen entre ambas investigaciones aplicadas a los colaboradores, pero de distintas instituciones. Por lo cual, se recomienda que se reitere en este tipo de investigación para confirmar o negar la relación de estas dos variables.

Observando los resultados de las dimensiones de inteligencia emocional de manera independiente, se determina que la inteligencia personal es la que tiene una mejor calificación con el nivel de alto en un 62.5%, seguido de la inteligencia interpersonal con un 31.3%, y, por último, tenemos al manejo de estrés con un 25.0%; sin embargo, la primera dimensión está por encima del porcentaje de la variable inteligencia emocional (37.5%) y las dos siguientes se encuentran por debajo.

Por ello, analizaremos las dos últimas dimensiones, en cuanto a inteligencia interpersonal, decimos que el 31.3% de los colaboradores consideran que cuando la inteligencia interpersonal es baja, el clima organizacional es regular, además, los colaboradores manifiestan que una inteligencia interpersonal regular guarda

relación con un clima organizacional regular y bueno en un 18.8% respectivamente y finalmente el 18.8% de los colaboradores consideran que cuando la inteligencia interpersonal es alta, el clima organizacional es bueno. Analizando nuestra tabla cruzada, llegamos a la conclusión que la jefatura del área de defensa civil deberá mejorar el indicador de empatía, ya que, debe mostrar un real interés por los colaboradores, sobre todo, en el aspecto personal y el conocimiento de las dificultades que éstos atraviesan en el desarrollo de sus funciones. Es decir, que la jefatura del área de defensa civil, debe construir una relación eficaz y adecuada con sus colaboradores; considerando que toda relación personal se construye diariamente, por lo tanto, la relación con los colaboradores sigue un curso similar.

Elaborada nuestra tabla cruzada para la dimensión manejo de estrés, observamos que los colaboradores manifiestan que cuando el manejo de estrés es regular, el clima organizacional también es regular y bueno, en un 43.8% y 25% respectivamente; sin embargo, el 12.5% de los colaboradores consideran que cuando existe un buen manejo de estrés, el clima organizacional es bueno. Y teniendo en cuenta el resultado del $Rho=0.212$ y la significancia bilateral de 0.244, la cual, nos indica que dicha dimensión no tiene relación con la variable clima organizacional. En consecuencia, la institución debe advertir esta problemática, y colocarla en agenda, con la finalidad de mejorar la dimensión manejo de estrés (cuya variable es inteligencia emocional) y sus indicadores (tolerancia a la tensión y control de impulsos). Y esto se puede concretar mediante la apertura de talleres especializados en temas de control de impulsos y tolerancia ante situaciones difíciles, permitiendo que los colaboradores del área de defensa civil, tengan la habilidad suficiente para manejar circunstancias laborales complicadas, además, de mejorar y aplicar un adecuado autocontrol, para que no se generen conflictos entre los colaboradores, entre éstos y sus jefes inmediatos y entre los colaboradores y los usuarios de los servicios brindados por el área de defensa civil.

Cabe precisar, que los indicadores, tolerancia a la tensión y control de impulsos, están relacionados al comportamiento de las personas. Es decir, que debe observarse este comportamiento, para poder determinar el grado de competencia

que se presenta en las personas. Asimismo, sobre los citados indicadores, advertimos la importancia de la asertividad, que es la capacidad de dar opinión y no dejarse controlar ni manipular por los demás, por ello, la debida implementación de talleres o actividades relacionadas al autocontrol, permitirán que los colaboradores y jefes acepten óptimamente las críticas de su entorno laboral, así como, que emitan sus observaciones, sin originar molestias al otro.

Analizando los resultados de las pruebas estadísticas de correlación de las dimensiones de inteligencia emocional, observamos que el Rho de Spearman más elevado corresponde a la dimensión de inteligencia interpersonal ($Rho=0.716^{**}$, Sig. (bilateral) = 0.000) seguido de inteligencia personal ($Rho=0.435^{*}$, Sig. (bilateral) = 0.013) y por el contrario, la dimensión manejo de estrés es la más baja y la que no tiene relación con la variable clima organizacional ($Rho=0.212$, Sig. (bilateral) = 0.244).

Al comparar estos resultados de correlación con los obtenidos en los estudios previos, tenemos que Matassini (2012) realizó la prueba estadística de Pearson, para determinar la relación de las dimensiones de inteligencia emocional con clima organizacional en la que, establece que la inteligencia intrapersonal también tiene relación con el clima organizacional, dando como resultado estadístico ($R=0.466^{**}$, Sig. (bilateral) = 0.005), en cuanto, a la inteligencia interpersonal se apreció que esta dimensión no tiene relación con el clima organizacional, dando como resultado estadístico ($R=0.328$, Sig. (bilateral) = 0.058) y por el contrario, en la dimensión manejo de estrés, se observó que si existe relación con el clima organizacional, dando como resultado estadístico ($R=0.563^{**}$, Sig. (bilateral) = 0.001). Y para finalizar, comparamos los resultados estadísticos de Montoya (2013), que determinó que no existe relación entre inteligencia intrapersonal y el clima organizacional ($Rho=0.112$, Sig. (bilateral) = 0.284), y estableció que no existe relación entre inteligencia interpersonal y el clima organizacional ($Rho=0.029$, Sig. (bilateral) = 0.785).

Analizados los trabajos previos con esta investigación, advertimos comparaciones, diferenciándose los diversos factores de las instituciones, toda vez que, las investigaciones de Matassini y Montoya, se realizaron en instituciones educativas estatales, pero, de distintas jerarquías, ya que, Matassini

desarrolló su investigación en un colegio público del Callao, en tanto que, Montoya lo desarrolló en un colegio estatal – policial. Advirtiendo así, que las características de los centros educativos son distintas, pues no tienen las mismas disciplinas y políticas institucionales. En cuanto, a la investigación de Arredondo (2008), tenemos que la diferencia radica en el rubro de servicios prestados; es decir, se ejecutó en un hospital público, contexto perteneciente a la rama de la medicina, requiriendo que sus trabajadores tengan perfiles , puestos y funciones relacionados a éste sector; en tanto, que el presente trabajo se desarrolló en una Municipalidad, instancia descentralizada, correspondiente al nivel de Gobierno Local, que emana de la voluntad popular, que presta servicios orientados a una mejor atención al administrado (vecino), y en consecuencia, sus colaboradores tienen perfiles acordes a sus funciones técnicas – administrativas. Por ello, se recomienda ahondar y realizar mayores investigaciones, basadas en la vinculación entre la inteligencia emocional y el clima organizacional en instituciones estatales, para poder afirmar o negar la existencia de relación entre las dos variables mencionadas, ya que, los resultados de los antecedentes y de esta investigación son muy opuestos. Matassini (2012), con un resultado estadístico ($R=0.536^{**}$, Sig. (bilateral) = 0.001; ($p \leq 0.05$)); demostró que existe relación entre los niveles de Inteligencia Emocional y el clima organizacional en los docentes de un colegio del distrito de La Perla de la Región Callao, por el contrario, Arredondo (2008) demostró que no existe correlación entre la inteligencia emocional y la percepción del clima organizacional en trabajadores del Hospital Félix Mayorca Soto, con un resultado estadístico $Rho=0.161$, Sig. (bilateral) = 0.161; ($p \leq 0.05$); Montoya (2013), determinó que no existe relación entre inteligencia emocional y el clima organizacional con un ($Rho=-0.019$, Sig. (bilateral) = 0.854) y para concluir, obtuvimos como resultado que si existe relación entre inteligencia emocional y el clima organizacional de los colaboradores del área de defensa civil de la municipalidad de San Borja, 2017, con una prueba estadística ($Rho=0.624^{**}$, Sig. (bilateral) = 0.000), además se estableció tres dimensiones para la variable inteligencia emocional: inteligencia personal, inteligencia interpersonal y manejo de estrés; sólo las dos primeras tienen relación suficiente con la variable clima organizacional; en tanto, que la tercera no tiene relación con ésta variable, debido a que la jefatura de defensa

civil, no brinda importancia adecuada al manejo de estrés y a sus indicadores (tolerancia a la tensión y control de impulsos), para lo que, es necesario implementar talleres relacionados a temas de control de impulsos y tolerancia ante situaciones difíciles, y así evitar, o reducir, conflictos interpersonales, que reflejara un mejor clima laboral y una mejor atención a los administrados.

Asimismo, advertimos como otro factor de la no existencia de relación entre la dimensión de manejo de estrés y la variable clima organizacional, las características de la Institución y las distintas personalidades de los colaboradores.

V. CONCLUSIONES

En cuanto a los objetivos planteados en la investigación de este estudio y la relación con el análisis de las hipótesis, se originan las siguientes conclusiones:

Para el objetivo general, se obtuvo una correlación de 0.624** con un nivel de significancia de 0.000, que nos permitió afirmar que, si existe una relación altamente significativa entre inteligencia emocional y clima organizacional en los colaboradores del área de defensa civil de la Municipalidad de San Borja, 2017.

Para el primer objetivo específico, se determinó que, si existe relación entre la inteligencia personal y el clima organizacional de los colaboradores en el área de defensa civil de la Municipalidad de San Borja, 2017, ya que se obtuvo una correlación de 0.435 y un nivel de significancia de 0.013.

En cuanto al segundo objetivo específico, se buscó establecer la relación que existe entre la inteligencia interpersonal y el clima organizacional de los colaboradores en el área de defensa civil de la Municipalidad de San Borja, 2017, teniendo como resultado estadístico una correlación de 0.716** y un nivel de significancia de 0.000, lo que nos indica, que existe una relación altamente significativa entre la inteligencia interpersonal y el clima organizacional.

En el tercer objetivo específico, se buscó determinar la relación existente entre el manejo de estrés y el clima organizacional de los colaboradores en el área de defensa civil de la Municipalidad de San Borja, 2017, teniendo como resultado estadístico una correlación de 0.212 y un nivel de significancia de 0.244, lo que nos indica, que no existe relación entre el manejo de estrés y el clima organizacional.

VI. RECOMENDACIONES

Se recomienda a la Municipalidad de San Borja que, reconozca la importancia de la inteligencia emocional, como habilidad directiva para brindar un mejor servicio a los administrados.

Se recomienda introducir y fomentar los beneficios del uso de las herramientas de la inteligencia emocional, optimizando la gestión de las emociones de los colaboradores y de los propios directivos, con la finalidad de crear un mejor clima organizacional.

Se recomienda mejorar la empatía, dado que, los directivos deben mostrar un verdadero interés por los colaboradores, priorizando el aspecto personal y la obtención de información relacionada a las dificultades que atraviesan los colaboradores, en el desarrollo de sus funciones.

En cuanto a la dimensión manejo de estrés, se recomienda la implementación de talleres especializados en temas de control de impulsos y tolerancia ante situaciones difíciles, con la finalidad de los colaboradores fortalezcan el autocontrol, disminuyendo conflictos interpersonales.

Se recomienda a los futuros investigadores, realizar y profundizar mayores estudios basados en la vinculación de la inteligencia emocional y el clima organizacional en instituciones públicas, para determinar la afirmación o negación de la relación entre dichas variables.

VII. REFERENCIAS

Alalú, L. (2015). *Estudio anual de ambiente y cultura organizacional*. Revista de *Great Place to Work*. Recuperado de:

<http://www.greatplacetowork.com.pe/publicaciones-y-eventos/blogs-y-noticias/785-2017-04-06-15-02-09>

Álvarez Valdivieso, M. (2011) *Desarrollo de la inteligencia emocional para fortalecer la identidad institucional y mejorar la inteligencia emocional en las relaciones interpersonales de los trabajadores y el entorno laboral del Concesionario IOMOTORS (HYUNDAI) en la ciudad de Loja y Zamora Chinchipe*. (tesis de licenciatura). Recuperado de <http://www.tesislatinoamericanas.info/index.php/record/view/99752>

Arredondo Baquerizo, D. (2008). *Inteligencia emocional y clima organizacional en el personal del Hospital "Félix Mayorca Soto*. (tesis de maestría, Universidad Nacional Mayor de San Marcos). (acceso el 10 de setiembre del 2016)

Bar-On, R. (2000). *La Inteligencia Emocional y Social*. San Francisco: Parker.

Goleman, D. (1995). *Inteligencia Emocional*. Nueva York: Bantam Books.

García, J., López, J., Jiménez, F., Ramírez, Y., Lino, L. & Reding, A. (2011).

Metodología de la investigación bioestadística y bioinformática en ciencias médicas y de la salud, (2da ed.). México: Mc Graw-Hill Interamericana editores, S.A.

Hernández, R., Fernández, C. & Baptista, P. (2010). *Metodología de la investigación*, (5ta ed.). México: Mc Graw-Hill.

Litwin & Stringer (2004). *Motivación y Clima Organizacional*. Boston: Harvard

- Manrique, E. (2012) *Inteligencia emocional y la actitud de los colaboradores en el ambiente laboral*. (tesis de licenciatura). Recuperado de <http://biblio3.url.edu.gt/Tesis/2012/05/22/Zarate-Eber.pdf>
- Matassini, H. (2012). *Relación entre inteligencia emocional y clima organizacional en los docentes de una institución educativa pública de la perla – callao*. (tesis de maestría, Universidad San Ignacio de Loyola). (acceso el 9 de setiembre del 2016)
- Mayer, P. & Salovey, J. (1990). *Inteligencia Emocional. Imaginación, Conocimiento y Personalidad*. Recuperado de <http://cipal.pe/la-inteligencia-emocional-segun-salovey-y-mayer/>
- Montoya, Y. (2015). *Inteligencia emocional y clima organizacional en trabajadores de la I.E. PNP santa rosa de lima, 2015*. (tesis de licenciatura, Universidad Cesar Vallejo). (acceso el 12 de setiembre del 2016)
- Ñaupas, H., Mejía, E., Novoa, E. & Villagómez, A. (2014) *Metodología de la investigación cuantitativa-cualitativa y redacción de la tesis*. (4ª ed.). Colombia: Ediciones de la U.
- Rico, C. (10 de agosto de 2015). La meta de los empleados colombianos es cambiar de trabajo. *El Tiempo*. Recuperado de: <http://www.eltiempo.com/archivo/documento/CMS-16210710>
- Robbins, S. (2009). *Comportamiento Organizacional*. México: Pearson
- Sabino, C. (2002). *El proceso de investigación*. (2ª ed.) Caracas: Ed. Panapo.
- Soto Chávez, F. *Medición de inteligencia emocional y clima organizacional en*

relación a factores de riesgo psicosocial en empresa creadora de almacenes de la ciudad de chihuahua. (artículo científico) recuperado de <http://docplayer.es/4805667-Xvi-congreso-internacional-sobre-innovaciones-en-docencia-e-investigacion-en-ciencias-economico-administrativas.html>

Tamayo, M. (2012). *El proceso de la investigación científica*. (2ª ed.). México:

Limusa noriega editores.

Tagiuri & Litwin (1968). *Clima y ambiente organizacional: trabajo, salud y factores psicosociales*. Boston: Harvard.

Toro & Parra (2006). *Método y conocimiento: Metodología de la Investigación*

Cualitativa/Cuantitativa, Colombia.

ANEXOS

Cuadro de especificaciones de la variable inteligencia emocional.

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	TOTAL	%
I N T E L I G E N C I A E M O C I O N A L	Inteligencia Personal	Automotivación	1,2,3,4	12	40%
		Autoconciencia	5,6,7,8		
		Autocontrol	9,10,11,12		
	Inteligencia Interpersonal	Empatía	13,14,15,16,17	9	30%
		Inteligencia Social	18,19,20,21		
	Manejo de estrés	Tolerancia a la tensión	22,23,24,25,26	9	30%
		Control de los impulsos	27,28,29,30		
TOTAL				30	100%

Fuente: Elaboración propia

Cuadro de especificaciones de la variable Clima organizacional

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	TOTAL	%
C L I M A O R G A N I Z A C I O N A L	Estructura	Obligaciones	1	3	10%
		Reglas	2		
		Políticas	3		
	Identidad	Significado	4,5	3	10%
		Reconocimiento de grupo	6		
	Cooperación	Logro de equipo	7,8,9	9	30%
		Apoyo de equipo	10,11,12		
		Trabajo en equipo	13,14,15		
	Relaciones	Respeto	16,17,18	9	30%
		Solidaridad	19,20,21		
		Confianza	22,23,24		
	Recompensas	Salarios	25,26	6	20%
		Incentivos	27,28		
		Beneficios	29,30		
TOTAL				30	100%

Fuente: Elaboración propia

CUESTIONARIO – INTELIGENCIA EMOCIONAL

Distinguidos (as) señores (as):

Es muy grato expresarle mi cordial saludo y agradecerle su generosa colaboración al responder las preguntas del cuestionario, que tiene por finalidad recabar información relevante acerca de la Inteligencia Emocional y Clima Organizacional en el área de Defensa Civil.

El cuestionario es anónimo y deberá ser llenado en su integridad, marcando en una equis o aspa, la alternativa que consideren correcta, en cada una de las preguntas formuladas.

N°	
5	siempre
4	casi siempre
3	a veces
2	casi nunca
1	nunca

ITEMS	PREGUNTAS		1	2	3	4	5
Inteligencia Personal	Automotivación						
	1	Afronta los problemas con facilidad					
	2	Considera que ha alcanzado sus metas propuestas					
	3	Tiene mucho entusiasmo por el trabajo que realiza					
	4	Busca constantemente el cumplimiento de sus objetivos					
	Autoconciencia						
	5	Reconoce con facilidad sus fortalezas					
	6	Reconoce con facilidad sus debilidades					
	7	Reconoce con facilidad sus emociones					
	8	Admite con facilidad sus errores					
	Autocontrol						
	9	Controla sus emociones e impulsos					
Inteligencia Interpersonal	10	Tiende a controlar el estrés					
	11	Realiza algún ejercicio para controlar la ansiedad					
	12	Tiende a contrarrestar situaciones de culpa					
	Empatía						
	13	El supervisor, o alguien del trabajo, se preocupan por usted como persona					
	14	Los cargos directivos de la Gerencia de Fiscalización se informan de los problemas y/o dificultades que tienen los colaboradores en el desarrollo de sus funciones					
	15	Tiene la habilidad de saber escuchar a sus compañeros de trabajo					
	16	Se anticipa a las necesidades de los demás					
	17	Tiene la capacidad de ponerse en el lugar del otro					
	Inteligencia social						
	18	Lidera grupos de trabajo					
	19	Tiende a relacionarse con los demás con facilidad					
	20	Fomenta cambios en su trabajo					
	21	Tiene la habilidad de influir en los demás					

Manejo de Estrés	Tolerancia a la tensión						
	22	En una situación acalorada suele mantener la calma					
	23	Ante situaciones difíciles se siente muy agobiado					
	24	Realiza ejercicios ante situaciones de tensión					
	25	Suele controlar emociones fuertes					
	26	Ante momentos de presión, reacciona con serenidad					
	Control de impulsos						
	27	Mantiene con facilidad el autocontrol					
	28	Realiza ejercicios para controlar sus impulsos					
	29	Muestra una actitud iracunda con frecuencia					
	30	Controla sus impulsos con facilidad					

CUESTIONARIO – CLIMA ORGANIZACIONAL

Distinguidos (as) señores (as):

Es muy grato expresarle mi cordial saludo y agradecerle su generosa colaboración al responder las preguntas del cuestionario, que tiene por finalidad recabar información relevante acerca de la Inteligencia Emocional y Clima Organizacional en el área de Defensa Civil.

El cuestionario es anónimo y deberá ser llenado en su integridad, marcando en una equis o aspa, la alternativa que consideren correcta, en cada una de las preguntas formuladas.

N°	
5	siempre
4	casi siempre
3	a veces
2	casi nunca
1	nunca

ITEMS	PREGUNTAS		1	2	3	4	5
Estructura	Obligaciones						
	1	Muestra conformidad con las obligaciones establecidas en su institución					
	Reglas						
	2	Considera prudente las reglas establecidas en la institución					
	Políticas						
	3	Sus aspiraciones no se ven frustradas por las políticas de la empresa					
Identidad	Significado						
	4	Tiene un sentimiento de pertenencia a la Unidad de Defensa Civil					
	5	Siente orgullo por ser colaborador de la Unidad de Defensa Civil					
	Reconocimiento de grupo						
	6	Siente que su grupo de trabajo reconoce sus labores					
Cooperación	Logro de equipo						
	7	Fomenta el logro de los objetivos planteados por el equipo de trabajo					
	8	Su jefe reconoce el trabajo en equipo					
	9	Ha obtenido premiaciones por la realización de sus labores					
	Apoyo de equipo						
	10	Los directivos de la institución apoyan sus labores					
	11	Hay apoyo mutuo en el desarrollo del trabajo encomendado					
	12	Siente el apoyo de sus compañeros de trabajo					
	Trabajo en equipo						
	13	Considera que existe compañerismo en su centro de labores					
	14	El trabajo en equipo es fomentado por su jefe					
	15	El equipo de trabajo valora mis aportes					

Relaciones	Respeto				
	16	Siente que inspira respeto entre sus compañeros			
	17	Siente que es tratado con respeto por su jefe			
	18	Estima que el respeto es un principio básico en su institución			
	Solidaridad				
	19	Se considera una persona solidaria			
	20	Considera que existe solidaridad entre sus compañeros de trabajo			
	21	Estima que su jefe es solidario			
	Confianza				
	22	Inspira confianza entre sus compañeros			
	23	Existen bases de confianza entre usted y sus compañeros			
	24	Su jefe crea una atmosfera de confianza en su grupo de trabajo			
Recompensas	Salarios				
	25	Está de acuerdo con su asignación salarial			
	26	Existen diferentes salarios para los colaboradores que cumplen las mismas funciones			
	Incentivos				
	27	Ha recibido vales de consumo			
	28	Ha sido acreedor a becas académicas			
	Beneficios				
	29	Si compara la Unidad donde labora con otras similares, diría que los beneficios son parecidos			
	30	Los beneficios que recibe de la Unidad donde labora, compensan el trabajo que usted realiza			

VALIDACIÓN DE EXPERTOS

INFORME DE OPINION DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES

- 1.1. Apellidos y nombres del informante Dr/Mg. DELGADO ARENAS, RAÚL.
- 1.2. Cargo e institución donde labora JEFE DE EPG-UCV LIM-ESTE.
- 1.3. Especialidad del experto DR. EN CC.EE.
- 1.4. Nombre del instrumento motivo de evaluación INTELIGENCIA EMOCIONAL.
- 1.5. Autor del instrumento JUÁREZ ESPINOZA, MARICIELA.

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME

CRITERIOS	INDICADORES	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy bueno 61-80%	Excelente 81-100%
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado				75%	
OBJETIVIDAD	Esta expresado de manera coherente y lógica				75%	
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación				75%	
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos relacionados al clima organizacional				75%	
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y claridad				75%	
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones				75%	
INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que responden al propósito de la investigación				75%	
CONSISTENCIA	Considera que los ítems utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se está investigando				75%	
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento				75%	
METODOLOGÍA	Considera que los ítems miden lo que pretende medir				75%	

ITEMS DE LA PRIMERA VARIABLE

ITEM Nº	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE	OBSERVACIONES
1	///			
2	///			
3	///			
4	///			
5	///			
6	///			
7	///			
8	///			
9	///			
10	///			
11	///			
12	///			

13				
14				
15				
16				
17				
18				
19				
20				
21				
22				
23				
24				
25				
26				
27				
28				
29				
30				

III. OPINIÓN DE APLICACIÓN

¿Qué aspectos tendría que modificar, incrementar o suprimir en los instrumentos de investigación?

Es aplicable

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN

San Juan de Lurigancho *27* de *09* del 2017

75%

Firma del experto informante

DNI *60366492*



INFORME DE OPINION DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

V. DATOS GENERALES

- 5.1. Apellidos y nombres del informante Dr/Mg. DELGADO ARENAS, RAÚL.
 5.2. Cargo e institución donde labora JEFE DE EPG-UCV LIMA - ESTE.
 5.3. Especialidad del experto DR. EN CC.EE.
 5.4. Nombre del instrumento motivo de evaluación CLIMA ORGANIZACIONAL.
 5.5. Autor del instrumento JUÁREZ ESPINOZA, MARICIELO.

VI. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME

CRITERIOS	INDICADORES	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy bueno 61-80%	Excelente 81-100%
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado				75 %	
OBJETIVIDAD	Esta expresado de manera coherente y lógica				75 %	
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación				75 %	
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos relacionados al clima organizacional				75 %	
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y claridad				75 %	
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones				75 %	
INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que responden al propósito de la investigación				75 %	
CONSISTENCIA	Considera que los ítems utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se está investigando				75 %	
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento				75 %	
METODOLOGÍA	Considera que los ítems miden lo que pretende medir				75 %	

ITEMS DE LA SEGUNDA VARIABLE

ITEM N°	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE	OBSERVACIONES
1	✓			
2	✓			
3	✓			
4	✓			
5	✓			
6	✓			
7	✓			
8	✓			
9	✓			
10	✓			
11	✓			

12	✓			
13	✓			
14	✓			
15	✓			
16	✓			
17	✓			

INFORME DE OPINION DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES

- 1.1. Apellidos y nombres del informante Dr/Mg. PACA PANTIGOSO, FLABIO ROMEO
- 1.2. Cargo e institución donde labora DOCENTE TP UCV
- 1.3. Especialidad del experto METODOLOGO (ESTADISTICA)
- 1.4. Nombre del instrumento motivo de evaluación INTELIGENCIA EMOCIONAL
- 1.5. Autor del instrumento MARCIELLO JUAREZ ESPINOZA

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME

CRITERIOS	INDICADORES	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy bueno 61-80%	Excelente 81-100%
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado				80%	
OBJETIVIDAD	Esta expresado de manera coherente y lógica				80%	
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación				80%	
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos relacionados al clima organizacional				80%	
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y claridad				80%	
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones				80%	
INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que responden al propósito de la investigación				80%	
CONSISTENCIA	Considera que los ítems utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se está investigando				80%	
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento				80%	
METODOLOGÍA	Considera que los ítems miden lo que pretende medir				80%	

ITEMS DE LA PRIMERA VARIABLE

ITEM N°	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE	OBSERVACIONES
1	✓			
2	✓			
3	✓			
4	✓			
5	✓			
6	✓			
7	✓			
8	✓			
9	✓			
10	✓			
11	✓			
12	✓			



13	✓				
14	✓				
15	✓				
16	✓				
17	✓				
18	✓				
19	✓				
20	✓				
21	✓				
22	✓				
23	✓				
24	✓				
25	✓				
26	✓				
27	✓				
28	✓				
29	✓				
30	✓				

III. OPINIÓN DE APLICACIÓN

¿Qué aspectos tendría que modificar, incrementar o suprimir en los instrumentos de investigación?

.....

.....

.....

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN

San Juan de Lurigancho 26 de ABRIL del 2017

80%

Firma del experto informante

DNI ...01212856.....

INFORME DE OPINION DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

V. DATOS GENERALES

- 5.1. Apellidos y nombres del informante Dr/Mg. PACA PANTIGOSO, FLABIO ROMEO
 5.2. Cargo e institución donde labora DOCENTE TP UCV
 5.3. Especialidad del experto METODOLOGO (ESTADISTICA)
 5.4. Nombre del instrumento motivo de evaluación CLIMA ORGANIZACIONAL
 5.5. Autor del instrumento MARCELO JULIANO ESPINOSA

VI. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME

CRITERIOS	INDICADORES	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy bueno 61-80%	Excelente 81-100%
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado				77%	
OBJETIVIDAD	Esta expresado de manera coherente y lógica				77%	
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación				77%	
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos relacionados al clima organizacional				77%	
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y claridad				77%	
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones				77%	
INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que responden al propósito de la investigación				77%	
CONSISTENCIA	Considera que los ítems utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se está investigando				77%	
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento				77%	
METODOLOGÍA	Considera que los ítems miden lo que pretende medir				77%	

ITEMS DE LA SEGUNDA VARIABLE

ITEM N°	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE	OBSERVACIONES
1	✓			
2	✓			
3	✓			
4	✓			
5	✓			
6	✓			
7	✓			
8	✓			
9	✓			
10	✓			
11	✓			



12	✓			
13	✓			
14	✓			
15	✓			
16	✓			
17	✓			
18	✓			
19	✓			
20	✓			
21	✓			
22	✓			
23	✓			
24	✓			
25	✓			
26	✓			
27	✓			
28	✓			
29	✓			
30	✓			

VII. OPINIÓN DE APLICACIÓN

¿Qué aspectos tendría que modificar, incrementar o suprimir en los instrumentos de investigación?

.....

.....

.....

VIII. PROMEDIO DE VALORACIÓN

San Juan de Lurigancho 26 de ABRIL del 2017

77%

[Firma manuscrita]

Firma del experto informante

DNI 01212856



INFORME DE OPINION DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES

- 1.1. Apellidos y nombres del informante Dr/Mg. Fernández David Villaverde Solís
 1.2. Cargo e institución donde labora DEC/UCV
 1.3. Especialidad del experto Sociólogo
 1.4. Nombre del instrumento motivo de evaluación INTELIGENCIA EMOCIONAL
 1.5. Autor del instrumento Juárez Espinoza, Maricelo

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME

CRITERIOS	INDICADORES	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy bueno 61-80%	Excelente 81-100%
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado				✓	
OBJETIVIDAD	Esta expresado de manera coherente y lógica				✓	
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación				✓	
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos relacionados al clima organizacional				✓	
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y claridad				✓	
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones				✓	
INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que responden al propósito de la investigación				✓	
CONSISTENCIA	Considera que los ítems utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se está investigando				✓	
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento				✓	
METODOLOGÍA	Considera que los ítems miden lo que pretende medir				✓	

75%

ITEMS DE LA PRIMERA VARIABLE

ITEM N°	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE	OBSERVACIONES
1	✓			
2	✓			
3	✓			
4	✓			
5	✓			
6	✓			
7	✓			
8	✓			
9	✓			
10	✓			
11	✓			
12	✓			



13	✓			
14	✓			
15	✓			
16	✓			
17	✓			
18	✓			
19	✓			
20	✓			
21	✓			
22	✓			
23	✓			
24	✓			
25	✓			
26	✓			
27	✓			
28	✓			
29	✓			
30	✓			

III. OPINIÓN DE APLICACIÓN

¿Qué aspectos tendría que modificar, incrementar o suprimir en los instrumentos de investigación?

Aplicable.

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN

San Juan de Lurigancho de del 2017

75%

Firma del experto informante

DNI 06582225

INFORME DE OPINION DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

V. DATOS GENERALES

- 5.1. Apellidos y nombres del informante Dr/Mg. FERNÁNDEZ DÁVILA VILAFUERTE, JOSÉ LUIS
- 5.2. Cargo e institución donde labora DTC / UCV
- 5.3. Especialidad del experto SOCIÓLOGO
- 5.4. Nombre del instrumento motivo de evaluación CLIMA ORGANIZACIONAL
- 5.5. Autor del instrumento JUÁREZ ESPINOZA, MARICIELO

VI. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME

CRITERIOS	INDICADORES	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy bueno 61-80%	Excelente 81-100%
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado				✓	
OBJETIVIDAD	Esta expresado de manera coherente y lógica				✓	
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación				✓	
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos relacionados al clima organizacional				✓	
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y claridad				✓	
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones				✓	
INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que responden al propósito de la investigación				✓	
CONSISTENCIA	Considera que los ítems utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se está investigando				✓	
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento				✓	
METODOLOGÍA	Considera que los ítems miden lo que pretende medir				✓	

ITEMS DE LA SEGUNDA VARIABLE

ITEM N°	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE	OBSERVACIONES
1	✓			
2	✓			
3	✓			
4	✓			
5	✓			
6	✓			
7	✓			
8	✓			
9	✓			
10	✓			
11	✓			

12	✓			
13	✓			
14	✓			
15	✓			
16	✓			
17	✓			
18	✓			
19	✓			
20	✓			
21	✓			
22	✓			
23	✓			
24	✓			
25	✓			
26	✓			
27	✓			
28	✓			
29	✓			
30	✓			

VII. OPINIÓN DE APLICACIÓN

¿Qué aspectos tendría que modificar, incrementar o suprimir en los instrumentos de investigación?

.....

.....

.....

VIII. PROMEDIO DE VALORACIÓN

San Juan de Lurigancho 29 de ABRIL del 2017

75%


Firma del experto informante
DNI 06521725

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

- I.1. Apellidos y nombres del informante: Dr./Mg.: CANDIA MENOR, MARCO ANTONIO
 I.2. Cargo e Institución donde labora: COORDINADOR DEL AREA DE INVESTIGACIÓN - UCV-LIM
 I.3. Especialidad del experto: MAESTER EN DIRECCIÓN DE EMPRESAS
 I.4. Nombre del Instrumento motivo de la evaluación: INTELIGENCIA EMOCIONAL
 I.5. Autor del instrumento: JUÁREZ ESPINOZA, MARICIELA

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:

CRITERIOS	INDICADORES	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy bueno 61-80%	Excelente 81-100%
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado				70%	
OBJETIVIDAD	Esta expresado de manera coherente y lógica				70%	
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación.				70%	
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos y estrategias de Inteligencia Emocional				70%	
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y claridad.				70%	
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones.				70%	
INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que responda al propósito de la investigación				70%	
CONSISTENCIA	Considera que los ítems utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se esta investigando.				70%	
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento				70%	
METODOLOGÍA	Considera que los ítems miden lo que pretende medir.				70%	
PROMEDIO DE VALIDACIÓN						

ITEMS DE LA PRIMERA VARIABLE : INTELIGENCIA EMOCIONAL

ITEM N°	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE	OBSERVACIONES
01	✓			
02	✓			
03	✓			
04	✓			
05	✓			
06	✓			
07	✓			
08	✓			
09	✓			
10	✓			
11	✓			
12	✓			
13	✓			

14	✓			
15	✓			
16	✓			
17	✓			
18	✓			
19	✓			
20	✓			
21	✓			
22	✓			
23	✓			
24	✓			
25	✓			
26	✓			
27	✓			
28	✓			
29	✓			
30	✓			

III. OPINIÓN DE APLICACIÓN:

¿Qué aspectos tendría que modificar, incrementar o suprimir en los instrumentos de investigación?

.....
.....

IV. PROMEDIO DEVALORACION:

San Juan de Lurigancho, 27 de Abril del 2017

POI

.....
Firma de experto informante

DNI: 10001231

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES:

- I.1. Apellidos y nombres del informante: Dr./Mg.: CANDIA MENOR, MARCO ANTONIO
 I.2. Cargo e Institución donde labora: COORDINADOR DEL ÁREA DE INVESTIGACIÓN - UCV - LIMA ESTE
 I.3. Especialidad del experto: MAESTRO EN DIRECCIÓN DE EMPRESAS
 I.4. Nombre del Instrumento motivo de la evaluación: CLIMA ORGANIZACIONAL
 I.5. Autor del instrumento: JUÁREZ ESPINOZA, MARICIELO

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME:

CRITERIOS	INDICADORES	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy bueno 61-80%	Excelente 81-100%
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado				70%	
OBJETIVIDAD	Esta expresado de manera coherente y lógica				70%	
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación.				70%	
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos y estrategias del clima organizacional				70%	
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y claridad.				70%	
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones.				70%	
INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que responda al propósito de la investigación				70%	
CONSISTENCIA	Considera que los ítems utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se esta investigando.				70%	
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento				70%	
METODOLOGÍA	Considera que los ítems miden lo que pretende medir.				70%	
PROMEDIO DE VALIDACIÓN						

ÍTEMES DE LA SEGUNDA VARIABLE: CLIMA ORGANIZACIONAL

N°	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE	OBSERVACIONES
01	✓			
02	✓			
03	✓			
04	✓			
05	✓			
06	✓			
07	✓			
08	✓			
09	✓			
10	✓			
11	✓			
12	✓			
13	✓			
14	✓			

15	✓			
16	✓			
17	✓			
18	✓			
19	✓			
20	✓			
21	✓			
22	✓			
23	✓			
24	✓			
25	✓			
26	✓			
27	✓			
28	✓			
29	✓			
30	✓			

III. OPINIÓN DE APLICACIÓN:

¿Qué aspectos tendría que modificar, incrementar o suprimir en los instrumentos de investigación?

.....

.....

IV. PROMEDIO DEVALORACION:

San Juan de Lurigancho, 27 de ABRIL del 2017

90%

.....
Firma de experto informante

DNI: 70050151

INFORME DE OPINION DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES

- 1.1. Apellidos y nombres del informante Dr/Mg. Ciferrius La Rosa Cesar.
- 1.2. Cargo e institución donde labora Secretario Académico EP Administración - UCV.
- 1.3. Especialidad del experto Económico - MBA.
- 1.4. Nombre del instrumento motivo de evaluación INTELIGENCIA EMOCIONAL.
- 1.5. Autor del instrumento Juárez ESPINOZA, MARICELIO.

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME

CRITERIOS	INDICADORES	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy bueno 61-80%	Excelente 81-100%
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado				✓	
OBJETIVIDAD	Esta expresado de manera coherente y lógica				✓	
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación				✓	
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos relacionados al clima organizacional				✓	
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y claridad				✓	
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones				✓	
INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que responden al propósito de la investigación				✓	
CONSISTENCIA	Considera que los ítems utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se está investigando				✓	
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento				✓	
METODOLOGÍA	Considera que los ítems miden lo que pretende medir				✓	

ITEMS DE LA PRIMERA VARIABLE

ITEM N°	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE	OBSERVACIONES
1	✓			
2	✓			
3	✓			
4	✓			
5	✓			
6	✓			
7	✓			
8	✓			
9	✓			
10	✓			
11	✓			
12	✓			



13	/			
14	/			
15	/			
16	/			
17	/			
18	/			
19	/			
20	/			
21	/			
22	/			
23	/			
24	/			
25	/			
26	/			
27	/			
28	/			
29	/			
30	/			

III. OPINIÓN DE APLICACIÓN

¿Qué aspectos tendría que modificar, incrementar o suprimir en los instrumentos de investigación?

.....

.....

.....

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN

San Juan de Lurigancho 27 de Abril del 2017

75%

Firma del experto informante

DNI 09534164



INFORME DE OPINION DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

I. DATOS GENERALES

- 1.1. Apellidos y nombres del informante Dr./Mg. CIFUENTES LA ROSA CÉSAR
- 1.2. Cargo e institución donde labora SECRETARIO ACADÉMICO. CP ADMINISTRACIÓN - UCV
- 1.3. Especialidad del experto ECONOMISTA - MBA
- 1.4. Nombre del instrumento motivo de evaluación INTELIGENCIA EMOCIONAL
- 1.5. Autor del instrumento JUÁREZ ESPINOZA, MARICIELO

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN E INFORME

CRITERIOS	INDICADORES	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy bueno 61-80%	Excelente 81-100%
CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado				✓	
OBJETIVIDAD	Esta expresado de manera coherente y lógica				✓	
PERTINENCIA	Responde a las necesidades internas y externas de la investigación				✓	
ACTUALIDAD	Esta adecuado para valorar aspectos relacionados al clima organizacional				✓	
ORGANIZACIÓN	Comprende los aspectos en calidad y claridad				✓	
SUFICIENCIA	Tiene coherencia entre indicadores y las dimensiones				✓	
INTENCIONALIDAD	Estima las estrategias que responden al propósito de la investigación				✓	
CONSISTENCIA	Considera que los ítems utilizados en este instrumento son todos y cada uno propios del campo que se está investigando				✓	
COHERENCIA	Considera la estructura del presente instrumento adecuado al tipo de usuario a quienes se dirige el instrumento				✓	
METODOLOGÍA	Considera que los ítems miden lo que pretende medir				✓	

ITEMS DE LA PRIMERA VARIABLE

ITEM N°	SUFICIENTE	MEDIANAMENTE SUFICIENTE	INSUFICIENTE	OBSERVACIONES
1	✓			
2	✓			
3	✓			
4	✓			
5	✓			
6	✓			
7	✓			
8	✓			
9	✓			
10	✓			
11	✓			
12	✓			



13				
14				
15	/			
16	/			
17	/			
18	/			
19	/			
20	/			
21	/			
22	/			
23	/			
24	/			
25	/			
26	/			
27	/			
28	/			
29	/			
30	/			

III. OPINIÓN DE APLICACIÓN

¿Qué aspectos tendría que modificar, incrementar o suprimir en los instrumentos de investigación?

.....
.....
.....

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN

San Juan de Lurigancho 27 de Abril del 2017

75%

Firma del experto informante

DNI 09539167

MATRIZ DE CONSISTENCIA

PROBLEMA GENERAL	OBJETIVO GENERAL	HIPÓTESIS GENERAL	VARIABLES	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	ESCALA				
¿Qué relación existe entre la inteligencia emocional y el clima organizacional de los colaboradores en el Área de Defensa Civil de la Municipalidad de San Borja, 2017?	Determinar la relación que existe entre la inteligencia emocional y el clima organizacional de los colaboradores en el Área de Defensa Civil de la Municipalidad de San Borja, 2017.	Existe relación entre la inteligencia emocional y el clima organizacional de los colaboradores en el Área de Defensa Civil de la Municipalidad de San Borja, 2017.	Inteligencia Emocional	Es la capacidad para identificar y traducir correctamente los signos emocionales personales y la de los demás, elaborando y produciendo procesos de dirección emocional, pensamiento y comportamiento de manera efectiva y adecuada a las metas personales y el ambiente (Mayer y Salovey,1990, p.39).	La inteligencia emocional se determinará de acuerdo al estudio de las dimensiones: Inteligencia personal, Inteligencia interpersonal y Manejo de estrés	Inteligencia Personal	Automotivación	1,2,3,4	ORDINAL				
PROBLEMAS ESPECÍFICOS	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	HIPÓTESIS ESPECÍFICAS					Autoconciencia	5,6,7,8					
							Autocontrol	9,10,11,12					
						Inteligencia Interpersonal	Empatia	13,14,15,16,17					
							Inteligencia social	18,19,20,21					
						Manejo de estrés	Tolerancia a la tensión	22,23,24,25,26					
							Control de los impulsos	27,28,29,30					
¿Qué relación existe entre la inteligencia personal y el clima organizacional de los colaboradores en el Área de Defensa Civil de la Municipalidad de San Borja, 2017?	Determinar la relación que existe entre la inteligencia personal y el clima organizacional de los colaboradores en el Área de Defensa Civil de la Municipalidad de San Borja, 2017.	Existe relación entre la inteligencia personal y el clima organizacional de los colaboradores en el Área de Defensa Civil de la Municipalidad de San Borja, 2017.	Clima Organizacional	Es el conjunto de atributos percibidos de una organización y, o sus subsistemas, o ambos, que pueden ser inducidos de forma que las organizaciones sean acordes con sus miembros o el entorno (Litwin y Stinger,2004, p.150).	El clima organizacional se determinará de acuerdo al estudio de las siguientes dimensiones: Estructura, Identidad, Cooperación, Relaciones y Recompensas	Estructura	Obligaciones	1		TIPO LIKERT			
¿Qué relación existe entre la inteligencia interpersonal y el clima organizacional de los colaboradores en el Área de Defensa Civil de la Municipalidad de San Borja, 2017?	Establecer la relación que existe entre la inteligencia interpersonal y el clima organizacional de los colaboradores en el Área de Defensa Civil de la Municipalidad de San Borja, 2017.	Existe relación entre la inteligencia interpersonal y el clima organizacional de los colaboradores en el Área de Defensa Civil de la Municipalidad de San Borja, 2017.					Reglas	2					
							Políticas	3					
		Identidad				Significado	4,5						
						Reconocimiento de grupo	6						
¿Qué relación existe entre el manejo de estrés y el clima organizacional de los colaboradores en el Área de Defensa Civil de la Municipalidad de San Borja, 2017?	Determinar la relación que existe entre el manejo de estrés y el clima organizacional de los colaboradores en el Área de Defensa Civil de la Municipalidad de San Borja, 2017.	Existe relación entre el manejo de estrés y el clima organizacional de los colaboradores en el Área de Defensa Civil de la Municipalidad de San Borja, 2017.				Cooperación	Logro de equipo	7,8,9					
							Apoyo de equipo	10,11,12					
							Trabajo en equipo	13,14,15					
						Relaciones	Respeto	16,17,18					
Recompensas	Solidaridad	19,20,21											
	Confianza	22,23,24											
	Salarios	25,26											
	Incentivos	27,28											
	Beneficios	29,30											

Fuente: Elaboración propia

INTELIGENCIA EMOCIONAL Y CLIMA ORGANIZACIONAL DE LOS COLABORADORES EN EL ÁREA DE DEFENSA CIVIL DE LA MUNICIPALIDAD DE SAN BORJA, 2017

por Maricielo Juárez Espinoza

ARCHIVO	TESIS_LISTA_-_TURNITIN.DOCX (1.05M)		
HORA DE LA ENTREGA	30-JUN-2017 06:22P.M.	NÚMERO DE PALABRAS	10973
IDENTIFICADOR DE LA ENTREGA	828377169	SUMA DE CARACTERES	69372

INTELIGENCIA EMOCIONAL Y CLIMA ORGANIZACIONAL DE LOS COLABORADORES EN EL ÁREA DE DEFENSA CIVIL DE LA MUNICIPALIDAD DE SAN BORJA, 2017

INFORME DE ORIGINALIDAD

%14
INDICE DE SIMILITUD

%13
FUENTES DE
INTERNET

%0
PUBLICACIONES

%5
TRABAJOS DEL
ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1 cybertesis.unmsm.edu.pe **%1**
Fuente de Internet

2 www.fca.uach.mx **%1**
Fuente de Internet

3 Submitted to Universidad Ricardo Palma **%1**
Trabajo del estudiante

4 www.cienciaytrabajo.cl **%1**
Fuente de Internet

5 documents.mx **%1**
Fuente de Internet

6 dspace.udla.edu.ec **%1**
Fuente de Internet

7 dspace.biblioteca.um.edu.mx **%1**
Fuente de Internet

8 www.munisanborja.gob.pe **%1**
Fuente de Internet

9 tesis.ucsm.edu.pe **%1**